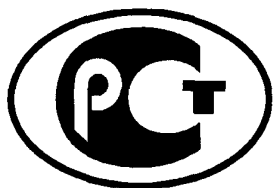

**Федеральное агентство
по техническому регулированию и метрологии**



**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

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 _____ №

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона "О стандартизации в Российской Федерации". Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом 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.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	
2 Нормативные ссылки	
3 Термины и определения	
3.1 Общие понятия	
3.2 Пользователи	
3.3 Виды библиотечно-информационного обслуживания	
3.4 Библиотечно-информационные услуги	
3.5 Организационная структура библиотечно-информационного обслуживания	
3.6 Условия библиотечно-информационного обслуживания	
Алфавитный указатель терминов на русском языке	
Алфавитный указатель терминов на английском языке	

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 использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 7.0 СИБИБД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения

ГОСТ 7.73 СИБИБД. Поиск и распространение информации. Термины и определения

ГОСТ Р 7.0.103—2018

ГОСТ Р 7.0.20 СИБИБД. Библиотечная статистика. Показатели и единицы исчисления

ГОСТ Р 7.0.94 СИБИБД. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. 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: 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)

Примечания

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

2 Синонимы: библиотечное обслуживание, работа с читателями (устар.).

3.1.2 библиотечно-информационная услуга: Результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя.

library and information service (result)

Примечание - Синоним: библиотечная услуга.

3.1.2.1 электронная услуга (библиотечно-информационная): 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

type of library and information service (process)

пользователей, по месту реализации, по виду услуг).

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

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

Примечание – Синоним: информационная культура.

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

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

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

3.1.9 отказ: refusal
Неудовлетворённый запрос пользователя на услуги по профилю библиотеки.

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

3.1.11 **технология библиотечно-информационного обслуживания:** Совокупность 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:** Осознанная необходимость в знании, требуемом для решения научной, учебной, социально-культурной или практической задачи, для самообразования или удовлетворения личного интереса. information need

Примечание Синоним: читательская потребность.

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

ГОСТ Р 7.0.103—2018

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

2 – Абонент библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами межбиблиотечного абонеента, международного межбиблиотечного абонеента, заочного абонеента, 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, 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 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, её 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: Документ, содержащий идентификационные данные, которые присвоены пользователю в процессе регистрации. user identification card, reader's ticket

Примечание – Синоним: идентификационная карта пользователя.

3.3 Виды библиотечно-информационного обслуживания

3.3.1. Библиотечно-информационное обслуживание по категории пользователей:

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

3.3.1.2 **индивидуальное обслуживание:** Предоставление библиотечно-информационных услуг отдельному пользователю. personal service

3.3.1.3 **массовое обслуживание:** Предоставление библиотечно-информационных услуг широкому кругу пользователей. mass service

3.3.1.4 **приоритетное обслуживание:** Предоставление библиотечно-информационных услуг целевой аудитории. priority service

3.3.2 Библиотечно-информационное обслуживание по виду предоставляемых услуг:

3.3.2.1 **библиографическое обслуживание:** Предоставление библиографической информации пользователям. bibliographic service

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

3.3.2.1.2 **справочно-библиографическое обслуживание:** Предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами. bibliographic reference service

пользователей.

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

3.3.2.3 документное обслуживание: document service
 Предоставление пользователям документов (а также их копий) независимо от вида материального носителя, на котором зафиксирована информация.

3.3.2.4 культурно-просветительское обслуживание: cultural and educational service
 Предоставление услуг, обеспечивающих организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования различным категориям пользователей.

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

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

3.3.3 Библиотечно-информационное обслуживание в зависимости от места предоставления услуг:

3.3.3.1 внестационарное обслуживание: outreach service, extension
 Предоставление пользователям библиотечно-

информационных услуг вне стационарной библиотеки с целью приближения к месту работы, учебы или местожительства населения. service

Примечание – Осуществляется, например, посредством библиотечных пунктов, передвижных библиотек, заочного абонемента.

3.3.3.2 дистанционное обслуживание: distance service
Предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или её внестационарном подразделении.

Примечание – Синоним: виртуальное обслуживание.

3.3.3.2.1 обслуживание через сайт библиотеки: service via library website
Дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность получения библиотечно-информационных услуг через сайт библиотеки или на адрес электронной почты пользователя.

3.3.3.2.2 обслуживание через социальную сеть: social network service
Дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность связываться с другими лицами с целью общения, совместной работы и/или совместного использования информационных ресурсов при посредничестве библиотеки.

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

3.3.3.3.1 абонементное обслуживание: loan service
Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг по абонементу, по заочному

абонементу, по межбиблиотечному абонементу, по международному межбиблиотечному абонементу.

3.3.3.3.2 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 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,

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. international interlibrary loan

3.4.1.4 электронный абонемент: Предоставление через сайт библиотеки зарегистрированным e-loan

пользователям бесплатного доступа к сетевым лицензионным документам путем их загрузки на устройство пользователя.

Примечания

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

2 - Количество одновременного использования документа определяется лицензий.

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 document reservation

последующего его использования (получения без заказа).

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, микро(фото)копирование, 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

selective service for managers

управления.

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 document reservation

в момент запроса.

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 абонементов: 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 bookmobile

стационарной библиотеки пользователей.

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: Программно-технологическое средство управления сетевыми локальными информационными ресурсами, которое предназначено для взаимного использования библиотечных ресурсов в режиме удаленного доступа. virtual reading room

Примечание – Синоним: электронный читальный зал.

3.6.2 доступ (к информационным ресурсам): access

Предоставление возможности пользования документом или информацией.

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

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

3.6.3

<p>доступ (к электронным ресурсам): Обращение к электронному документу, размещенному на устройстве, отличном от устройства пользователя. [ГОСТ Р 7.0.94–2015, пункт 2.8.1.1]</p>	access
---	--------

3.6.3.1

<p>открытый доступ (к электронным ресурсам): 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]</p>	open access
--	-------------

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

3.6.3.3

<p>ограниченный доступ (к электронным ресурсам): 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]</p>	closed access
---	---------------

3.6.3.4

<p>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]</p>	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.

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 её 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
заочный	3.4.1.1
межбиблиотечный	3.4.1.2
международный межбиблиотечный	3.4.1.3
электронный	3.4.1.4
отдел абонемента	3.5.2
Абонент	3.2.3
Библиотека	
мобильная	3.5.4
передвижная	3.5.4
Бронирование документа	3.4.5
Выгрузка ресурса	3.4.6
Выдача	
документа	3.4.7
репродуцированных копий документов	3.4.8
Выставка	3.4.9
виртуальная	3.4.9.1
Грамотность информационная	3.1.5
Доставка документов	3.4.11
электронная	3.4.11.1
Доступ	3.6.2, 3.6.3
дистанционный/удаленный	3.6.3.4
к справочно-поисковому аппарату	3.4.12
ограниченный	3.6.3.3
ограниченный (закрытый)	3.6.2.2
открытый	3.6.3.1
открытый (свободный) к фонду	3.6.2.1
свободный	3.6.3.2

удаленный/дистанционный	3.6.3.4
контроль доступа	3.6.7
Доступность	3.6.4
Запрос информационный	3.2.2
Зона	
обслуживания	3.6.5
читательская	3.6.10
Избирательное распространение информации (ИРИ)	3.4.13
Извещение о задолженности	3.4.14
Информирование библиографическое	3.3.2.1.1
Кабинет	
для индивидуальной работы	3.6.6
личный	3.6.6
Консультация библиотечная	3.4.2
Мероприятие библиотечное	3.4.4
Обзор устный библиографический	3.4.17
Обслуживание	
абонементное	3.3.3.3.1
библиографическое	3.3.2.1
библиотечно-информационное	3.1.1
вид	3.1.3
методы	3.1.7
организационная структура	3.1.8
технология	3.1.11
библиотечное	3.1.1
внестационарное	3.3.3.1
выставочное	3.3.2.2
групповое	3.3.1.1
дистанционное	3.3.3.2
дифференцированное обслуживание руководителей	3.4.10

ГОСТ Р 7.0.103—2018

(ДОР)	
документное	3.3.2.3
культурно-просветительское	3.3.2.4
массовое	3.3.1.3
приоритетное	3.3.1.4
справочно-библиографическое	3.3.2.1.2
справочное	3.3.2.6
стационарное	3.3.3.3
в читальном зале	3.3.3.3.2
через сайт библиотеки	3.3.3.2.1
через социальную сеть	3.3.3.2.2
пункт обслуживания	3.5.5
Отдел абонементов	3.5.2
Отказ	3.1.9
Поддержка чтения	3.1.10
Пользователь	3.2.3
внешний	3.2.3.1
зарегистрированный	3.2.3.2
коллективный пользователь	3.2.3.4
конечный	3.2.3.5
незарегистрированный	3.2.3.6
потенциальный	3.2.3.7
промежуточный	3.2.3.8
удаленный	3.2.3.9
идентификационная карта пользователя	3.2.7
категория пользователей	3.2.3.3
обучение пользователей	3.3.2.5
Пользовательский интерфейс	3.6.8
Пользовательский пароль	3.2.4

Посетитель мероприятия	3.2.3
Посещение	3.2.5
виртуальное	3.2.5.1
Потребность	
информационная	3.2.1
читательская	3.2.1
Права доступа	3.6.9
Продление срока пользования документом	3.4.15
Пункт	
библиотечный	3.5.1
обслуживания	3.5.5
Работа с читателями	3.1.1
Резервирование документа	3.4.16
Служба	
виртуальная справочная	3.5.3.1
регистрации	3.5.6
справочная	3.5.3
Справка	
библиографическая	3.4.3
фактографическая	3.4.18
Услуга	
библиотечная	3.1.2
библиотечно-информационная	3.1.2
вид	3.1.4
качество	3.1.6
форма	3.1.12
эффективность	3.1.13
электронная	3.1.2.1
Целевая аудитория	3.2.6
Читальный зал	

ГОСТ Р 7.0.103—2018

библиотеки	3.5.7
виртуальный	3.6.1
общий	3.5.7.1
специализированный	3.5.7.2
электронный	3.6.1
Читатель	3.2.3
Читательский билет	3.2.7

Алфавитный указатель 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	3.3.2.1.2
bibliographic service	3.3.2.1
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	3.3.2.4
current awareness service	3.3.2.1.1
distance service	3.3.3.2
document delivery service	3.4.11
document reservation	3.4.5, 3.4.16
document service	3.3.2.3
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	3.3.2.2
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	3.3.1.1
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	3.3.3.3
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 (result)	3.1.2

library and information service (process)	3.1.1
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	3.3.3.3.1
mass service	3.3.1.3
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	3.3.3.3.2
open access	3.6.3.1
open stock	3.6.2.1
outreach service	3.3.3.1
overdue notice	3.4.14
personal service	3.3.1.2
potential user	3.2.3.7
priority service	3.3.1.4
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	3.3.2.6

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 point	3.5.5
service via library website	3.3.3.2.1
service area	3.6.5
social network service	3.3.3.2.2
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	3.3.2.5
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 354:025

ОКС 01.140.40

T62

Ключевые слова: Библиотечно-информационное обслуживание, библиотечно-информационная услуга, вид библиотечно-информационного обслуживания, организационная структура библиотечно-информационного обслуживания, пользователь
