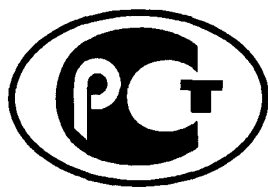

**Федеральное агентство
по техническому регулированию и метрологии**



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р
7. 0.—20**

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

БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Термины и определения

Издание официальное

Предисловие

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»), 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

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

©Стандартинформ, 20

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
2 Нормативные ссылки	2
3 Термины и определения	4
3.1 Общие понятия	4
3.2 Пользователи	5
3.3. Виды библиотечно-информационного обслуживания	7
3.4 Библиотечно-информационные услуги	9
3.5.Организационная структура библиотечно-информационного обслуживания	11
3.6 Библиотечно-информационная среда	13
3.7. Статистические показатели библиотечно-информационного обслуживания	15
Алфавитный указатель терминов на русском языке (сделать по алфавитно- гнездовому принципу)	15
Алфавитный указатель терминов на английском языке	15
Алфавитный указатель терминов на немецком языке	15
Алфавитный указатель терминов на французском языке	15

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, применяются в указанном значении во всех видах документации и литературы по информационной, библиотечной и издательской деятельности.

Стандарт предназначен для библиотек и служб научной информации.

2 Нормативные ссылки

ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД. Библиотечная статистика. Показатели и единицы исчисления

ГОСТ Р 7.0.94-2015 СИБИД. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения

ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ 7.0-99 СИБИД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения

ГОСТ 7.73-96 СИБИД. Поиск и распространение информации. Термины и определения.

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте

национального органа РФ по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

3.1 Общие понятия

3.1.1 библиотечно-информационное обслуживание:

Вид библиотечно-информационной деятельности, направленной на удовлетворение информационных и культурных потребностей пользователей посредством предоставления разных форм библиотечно-информационных услуг.

Примечания

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

2 Синонимы: библиотечное обслуживание, библиотечно-информационный сервис, работа с читателями (устар.).

3.1.2 библиотечно-информационная услуга:

Результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную потребность пользователя (например, выдача документов, выдача справок, выставка, консультация).

Примечание – Синоним – библиотечная услуга

3.1.3 библиотечно-информационная среда:

Создаваемое библиотечными работниками и пользователями ресурсное, интеллектуальное, нравственное, эстетическое, эмоциональное окружение человека, положительно или отрицательно влияющее на его деятельность в библиотеке и вне её и являющееся компонентом информационно-культурной среды общества. Выделяется реальная и виртуальная библиотечно-информационная среда.

Примечание – Синоним – библиотечная среда

3.1.4 вид библиотечно-информационного обслуживания: Категория библиотечно-информационного обслуживания, выделенная по определенному признаку (например, по типу субъекта обслуживания, месту реализации, виду услуг)

3.1.5 вид библиотечно-информационных услуг: Категория библиотечно-информационных услуг, выделяемых по определенному признаку (например, объекту, предоставляемому пользователю – документные

услуги, справочные услуги)

3.1.6 методы библиотечно-информационного обслуживания: Правила, приемы деятельности, рекомендации по реализации технологических процессов библиотечно-информационного обслуживания.

3.1.7 номенклатура библиотечно-информационных услуг: Упорядоченный перечень библиотечно-информационных услуг, предоставляемых библиотекой пользователям

3.1.8 организационная структура библиотечно-информационного обслуживания: Система подразделений, обеспечивающих получение библиотечно-информационных услуг

3.1.9 технология библиотечно-информационного обслуживания: Создание и предоставление библиотечно-информационных услуг требуемой номенклатуры, количества и качества

3.1.10 форма библиотечно-информационной услуги: Закрепленная практикой внутренняя организация (структура) услуги, получившая специальное название (например, ИРИ, выставка, устный библиографический обзор, консультация, вечер встречи).

3.1.11 качество библиотечно-информационной услуги: Совокупность характеристик библиотечно-информационной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности пользователя.

3.1.12 эффективность библиотечно-информационной услуги: результативность библиотечно-информационной услуги относительно затрат на ее осуществление

3.1.13 информационная грамотность: способность распознавать потребность в информации, идентифицировать, извлекать, оценивать и эффективно использовать информацию

information literacy

Примечание – Условный синоним информационная культура

3.1.14 поддержка чтения: Создание позитивного мнения о чтении, содействие развитию у пользователя информационной грамотности, оказание помощи в выборе литературы посредством беседы, консультаций, библиотечных уроков, литературных игр, викторин

3.2 Пользователи

3.2.1 пользователь: Физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги,

user

информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой

Примечания

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

2 – Абонент библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами межбиблиотечного абонемент, международного межбиблиотечного абонемент, заочного абонемент, электронной доставки документов

3 – Посетитель мероприятия – человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета

[ГОСТ Р 7.0.20–2014 п.3.19]

3.2.1.1. зарегистрированный пользователь:	registered user
Пользователь, включенный в библиотеке в категорию обслуживаемых лиц посредством идентификатора	
3.2.1.2. коллективный пользователь / коллективный абонент: Группа пользователей, объединенных общими интересами	user group
Примечание – Синоним пользовательская группа	
3.2.1.3. конечный пользователь: Пользователь, получающий услуги для удовлетворения своих собственных информационных потребностей	end user
3.2.1.4. незарегистрированный пользователь: Пользователь, использующий услуги библиотеки, не требующие регистрации	
3.2.1.5. потенциальный пользователь: Физическое или юридическое лицо, принадлежащее к категории возможных пользователей библиотеки	potential user
3.2.1.6. 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
3.2.1.7. разовый пользователь: Пользователь, обращающийся к услугам библиотеки нерегулярно, эпизодически.	
3.2.1.8. удаленный пользователь: Физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством телекоммуникационных систем	
3.2.2. информационная потребность пользователя: Осознанная необходимость в знании, требуемом для решения научной или практической задачи	information demand / information need
Примечание - Синоним: читательская потребность	

3.2.2.1 информационный запрос пользователя: Выраженная на естественном языке информационная потребность, представленная в виде требования пользователя на предоставление услуги в библиотеке	request, question
3.2.3. посещение: Приход физического лица в помещение библиотеки или её внестационарного подразделения или обращение его на веб-сайт библиотеки	visit
3.2.3.1. виртуальное посещение: Обращение удаленного пользователя к веб-сайту библиотеки	virtual visit
Примечание – Посещение пользователем сайта после длительного интервала регистрируется как новый визит.	
3.2.4 целевая аудитория: выделенная по какому-либо признаку группа пользователей библиотеки	target population
3.2.5. пользовательский пароль: Слово, код или набор символов, используемых для идентификации пользователя и получения доступа к конкретной информационной системе.	user password
3.2.6 читательский билет: читательский билет - идентификационная карточка, выданная библиотекой для идентификации лица как авторизованного (зарегистрированного) пользователя.	
Примечание – Синоним: идентификационная карта пользователя	

3.3 Виды библиотечно-информационного обслуживания

3.3.1. Библиотечно-информационное обслуживание по целевой аудитории

3.3.1.1 **индивидуальное обслуживание:** Предоставление библиотечно-информационных услуг конечному пользователю

3.3.1.2 **групповое обслуживание:** Предоставление библиотечно-информационных услуг целевым группам пользователей

3.3.1.3 **массовое обслуживание:** предоставление библиотечно-информационных услуг широкому кругу пользователей

3.3.1.4 **приоритетное обслуживание:** библиотечно-информационное обслуживание пользователей с особыми потребностями

3.3.2 Библиотечно-информационное обслуживание по виду предоставляемых услуг

3.3.2.1 документное обслуживание: Предоставление пользователям полных текстов документов независимо от вида материального носителя, на котором зафиксирована информация

3.3.2.2 библиографическое обслуживание: предоставление пользователям библиографической информации

3.3.2.3 библиографическое информирование: систематическое предоставление пользователям текущей и ретроспективной библиографической информации на основе долговременно действующих запросов

3.3.2.4 справочное обслуживание: предоставление пользователям в соответствии с их разовыми запросами устных или письменных библиографических, фактографических справок и консультаций reference service

3.3.2.4.1 справочно-библиографическое обслуживание: предоставление пользователям в соответствии с их разовыми запросами устных или письменных библиографических справок

3.3.2.4.2 фактографическое обслуживание: предоставление пользователям в соответствии с их запросами фактографической информации

3.3.2.4.3 консультационное обслуживание: предоставление пользователям в соответствии с их запросами устных или письменных консультаций advisory service

3.3.2.5 культурно-просветительское обслуживание: предоставление услуг, обеспечивающих организацию интеллектуального и культурного досуга пользователей

3.3.2.5.1 выставочное обслуживание: Удовлетворение информационных и культурных потребностей пользователей посредством организации выставок (в помещении библиотеки или выездных)

3.3.2.6 обучение пользователей – предоставление услуг (например, библиотечных уроков, библиотечных занятий), содействующих эффективному поиску и использованию источников информации, формированию информационной культуры

3.3.3 Обслуживание в зависимости от места предоставления услуг

3.3.3.1 стационарное обслуживание: предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг в помещениях библиотеки

3.3.3.1.1 абонементное обслуживание:
Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг на абонементе, по межбиблиотечному абонементу и международному межбиблиотечному абонементу

3.3.3.1.2 обслуживание в читальном зале:
Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг в читальном зале

3.3.3.2 внестационарное обслуживание:
Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг вне стационарной библиотеки с целью приближения к месту работы, учебы или местожительства населения. Осуществляется, например, посредством библиотечных пунктов, передвижных библиотек, бригадного, заочного абонемента.

3.3.3.3 дистанционное обслуживание:
Предоставление библиотечно-информационных услуг посредством современных информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или её внестационарном подразделении

Примечание - Синоним – виртуальное обслуживание

3.3.3.3.1 обслуживание через социальную сеть –
Дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность связываться с другими лицами с целью общения, совместной работы и/или совместного использования контента

social network service

3.4 Библиотечно-информационные услуги

3.4.1 выдача документа: Предоставление во временное пользование документа (оригинала или копии) по запросу пользователя

3.4.2 доставка документов: Предоставление документа (оригинала или копии) по межбиблиотечному абонементу, международному межбиблиотечному абонементу, посредством электронной доставки документов

document delivery service

3.4.3 бронирование документов: Сохранение за зарегистрированным пользователем документа для последующего его использования (получения без заказа)

3.4.4 продление срока бронирования: Увеличение срока сохранения за пользователем выданного ему в

renewal of loan

читальном зале документа

3.4.5 постановка пользователя «на очередь» за документом: Резервирование за зарегистрированным пользователем документа, отсутствующего в момент запроса

3.4.6 электронный заказ: запрос документа через веб-сайт библиотеки

3.4.7 извещение о задолженности: Сообщение, информирующее пользователя о том, что срок пользования документом истек, и документ подлежит возврату

overdue notice

3.4.8 выгрузка ресурса: Копирование электронного документа при помощи электронного сервиса, поддерживаемого библиотекой, с локального или удаленного сервера на рабочее место пользователя.

[ГОСТ Р 7.0.94–2015, пункт 2.5.1.1]

3.4.9 выдача библиографических справок: Предоставление библиографической информации в соответствии с разовыми запросами пользователей.

Примечание – Виды библиографических справок: тематическая, адресная, уточняющая; устная, письменная.

3.4.10 выдача фактографических справок: Предоставление фактографической информации в соответствии с разовыми запросами пользователей

3.4.11 выдача справок – консультаций: предоставление пользователю информации, указывающей путь к самостоятельному поиску (получению) запрашиваемых данных, а не самих данных

advisory service,
consulting service

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

3.4.12 предоставление доступа к каталогам и картотекам: Обеспечение возможности использования каталогов и картотек.

3.4.13 текущее библиографическое информирование: Предоставление библиографической информации в соответствии с долговременно действующими запросами пользователей

current awareness
service

3.4.13.1 избирательное распространение информации (ИРИ): Предоставление информации, вновь появившейся в информационно-поисковой системе, в соответствии с «постоянными» информационными

selective dissemination
of information

запросами пользователей, при наличии обратной связи.

3.4.14 дифференцированное обслуживание руководителей (ДОР): Обеспечение руководителей различных уровней специально подготовленной библиографической и/или фактографической, аналитической информацией, предназначенной для решения задач управления

3.4.15 библиотечное мероприятие: Обобщенное название форм библиотечно-информационных услуг, ориентированных на целевые группы пользователей для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

Примечание – например, читательская конференция, вечер встречи, дискуссия, библиотечное занятие, библиотечный квест.

3.4.15.1 устный библиографический обзор: Устное библиографическое сообщение о документах с краткими характеристиками их содержания

3.4.15.2 экспонирование выставки: Демонстрация документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией, в помещении библиотеки, или вне библиотеки

3.4.15.3 экспонирование виртуальной выставки: Демонстрация в сети Интернет с помощью средств веб-технологий виртуальных образов документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией

3.4.16 предоставление репродуцированных копий документов библиотечного фонда: Репродуцирование документов или их частей по запросу пользователя

Примечание – Репродуцирование [по ГОСТ 7.0.94] включает ксерокопирование, микро(фото)копирование, оцифровку.

3.5.Организационная структура библиотечно-информационного обслуживания

3.5.1 абонемент библиотеки: Структурное подразделение библиотечно-информационного обслуживания, предусматривающее выдачу документов во временное пользование для использования вне библиотеки

lending
loan by correspondence

3.5.1.1 заочный абонемент: Форма абонемента, предоставляющая пользователям возможность получения документов (их фрагментов) на различных носителях

информации путем пересылки по почте

3.5.1.2 индивидуальный абонемент: Форма абонемента, предусматривающая выдачу документов физическим лицам во временное пользование для использования вне библиотеки

3.5.1.3 коллективный абонемент: Форма абонемента, предусматривающая выдачу документов коллективным абонентам во временное пользование для использования вне библиотеки

3.5.1.4 межбиблиотечный абонемент (МБА): Форма абонемента, основанная на взаимном использовании фондов различных библиотек путем предоставления запрошенных пользователем документов во временное или постоянное пользование

interlending

interlibrary loan

3.5.1.5 международный межбиблиотечный абонемент (ММБА): Форма абонемента, основанная на использовании документов из фондов зарубежных библиотек и на предоставлении им во временное пользование документов из фондов библиотек страны

international
interlending

3.5.1.6 электронный абонемент: Форма абонемента, основанная на приобретенном библиотекой у правообладателя права доступа к документам, которые она бесплатно предоставляет своим зарегистрированным пользователям путем обеспечения возможности загружать их с сайта библиотеки на ПК или на мобильное устройство на определенное время

Примечания

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

2 - Документом одновременно может пользоваться столько читателей, сколько лицензий на право одновременного доступа приобрела библиотека у правообладателя.

3.5.2 библиотечный пункт: Форма внестационарного обслуживания через территориально обособленное подразделение, организованное по месту жительства, работы или учебы пользователей библиотек

library service point

3.5.3 справочная служба – Подразделение библиотеки, предоставляющее по запросам пользователей справки (библиографические, фактографические, справки-консультации) в письменной или устной форме

help desk

3.5.3.1 виртуальная справочная служба: Справочная служба, предназначенная для дистанционной электронной передачи пользователям информации как справочного характера, так и электронных документов в

virtual reference

полнотекстовом формате

3.5.4 передвижная библиотека: Библиотека, расположенная в специально оборудованном, укомплектованном транспортном средстве (например, библиобус, КИБО), и меняющая своё местонахождение с целью обслуживания территориально удаленных от стационарной библиотеки пользователей

bookmobile

3.5.5 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

3.5.5.1 виртуальный/электронный читальный зал: Организованный библиотекой на договорных основах в помещении другой библиотеки доступ пользователей к электронным ресурсам собственной генерации

3.5.5.2 общий читальный зал – Читальный зал, предназначенный для удовлетворения разносторонних потребностей различных категорий пользователей

3.5.5.3 специализированный читальный зал – Читальный зал, предназначенный для удовлетворения профессиональных и специальных потребностей пользователей. Дифференцируются по отраслям знания и комплексам наук, по группам пользователей, по типу и виду документов.

3.6 Библиотечно-информационная среда

3.6.1 доступ (1): Предоставление возможности пользования документом или информацией

3.6.2 доступ (2): Обращение к электронному документу, размещенному на устройстве, отличном от устройства пользователя.

access

[ГОСТ Р 7.0.94–2015, пункт 2.8.1.1]

3.6.2.1 открытый доступ: Доступ к информации без специальных финансовых, юридических и технических условий с использованием информационно-телекоммуникационных сетей.

open access

[ГОСТ Р 7.0.94–2015, пункт 2.8.1.1.7]

3.6.2.2 свободный доступ: Доступ к электронной информации, не предполагающий финансовых затрат

free access

3.6.2.3 ограниченный (закрытый) доступ (1): Доступ к информации, документам или информационным услугам, ограниченный общими или специальными условиями

closed access

3.6.2.4 ограниченный доступ (2): Доступ к

closed access

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]

3.6.2.5 удаленный (дистанционный) доступ: Обращение к электронным ресурсам, размещенным на сервере, доступном через информационно-телекоммуникационные сети.

remote access

[ГОСТ Р 7.0.94–2015, пункт 2.8.1.1.1]

3.6.3 права доступа: — Совокупность правил, регламентирующих порядок, условия доступа пользователя к информации и её носителям

access rights

3.6.4 контроль доступа: Меры, принимаемые для ограничения доступа к данным пользователей, обладающих соответствующим разрешением

access control

3.6.5 доступность: Широкий спектр возможностей для использования информации, документов, услуг

accessibility

3.6.6 отказ: Неудовлетворённый запрос пользователя на услуги по профилю библиотеки

3.6.7 зона обслуживания: Географический район, в котором учреждение предоставляет свои информационные услуги

service area

3.6.8 читательская зона (зона обслуживания пользователей): Часть библиотеки, доступная для пользователей

user service area

3.6.9 кабинет для индивидуальной работы: Рабочее пространство для пользователей в читательской зоне, которое защищено от окружающей среды, но не полностью закрыто

study cabin

Примечание—в виртуальной среде – личный кабинет

3.6.10 комфортность библиотечно-информационной среды: Обеспечение доступности информации и документов, удобства пользования ими, наличие мест для самообслуживания (например, станций самостоятельной записи и возврата документов), минимизация барьеров, в том числе физических, социально-психологических, коммуникативных между библиотекой и пользователями

accessibility

3.6.11 виртуальная среда библиотеки: Часть

библиотечно-информационной среды, формируемая посредством представительства библиотеки в Интернете

3.6.12 открытый (свободный) доступ к фонду:

Обеспечение прямого доступа пользователей к документам фонда, возможности самостоятельного поиска и выбора документов

3.7 Статистические показатели библиотечно-информационного обслуживания

3.7.1 книговыдача: Абсолютный показатель библиотечной статистики, отражающий число предоставленных пользователям документов

3.7.2 обращаемость фонда: Относительный показатель библиотечной статистики, отражающий интенсивность использования библиотечного фонда и вычисляемый как отношение числа предоставленных пользователям документов (книговыдачи) к величине фонда

3.7.3 посещаемость библиотеки: Относительный показатель библиотечной статистики, отражающий число посещений библиотеки, приходящихся на одного пользователя за определенный период, и характеризующий интенсивность пользования библиотекой

3.7.4 читаемость: Относительный показатель библиотечной статистики, отражающий отношение книговыдачи за определенный период к числу пользователей библиотеки за этот период и характеризующий читательскую активность

**Алфавитный указатель терминов на русском языке
(сделать по алфавитно-гнездовому принципу)**

Алфавитный указатель терминов на английском языке

Алфавитный указатель терминов на немецком языке

Алфавитный указатель терминов на французском языке

Ключевые слова: Библиотечно-информационное обслуживание, библиотечно-информационная услуга, библиотечно-информационная среда, технология библиотечно-информационного обслуживания, организационная структура библиотечно-информационного обслуживания, пользователи, качество библиотечно-информационного обслуживания, эффективность библиотечно-информационного обслуживания.

Сведения о разработчиках:

Руководитель организации-разработчика:

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Российская государственная библиотека»

И.о. генерального директора _____ В.И. Гнездилов

Руководитель
разработки:

главный научный сотрудник _____ М.Я. Дворкина

Исполнители:

заведующая отделом _____ Е. Ю.Елисина

зам. зав.отделом _____ Н.С Масловская

ведущий научный сотрудник _____ Е.И. Козлова

СОИСПОЛНИТЕЛИ:

Руководитель организации-разработчика:

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Российская национальная библиотека»

Генеральный директор _____ А.И. Вислый

Исполнители:

Зав. сектором _____ Т.В. Соколова

Руководитель организации-разработчика:

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина»

Генеральный директор _____ А.П. Вершинин

Исполнители:

начальник отдела _____ Л.Д. Савельева

Руководитель организации-разработчика:

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Государственная публичная научно-техническая
библиотека России»

Генеральный директор _____ Я.Л. Шрайберг

Исполнители:

Заместитель директора _____ Г.А. Евстигнеева

Руководитель организации-разработчика:
Федеральное государственное бюджетное учреждение науки
«Библиотека по естественным наукам РАН»

Директор _____ Н.Е. Каленов

Исполнители:

Заместитель директора _____ В.А. Цветкова

Руководитель организации-разработчика:
Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего образования «Санкт–
Петербургский государственный институт культуры»

Ректор _____ А.С. Тургаев

Исполнители:

Декан факультета, зав. кафедрой _____ В.В. Брежнева

Руководитель центра _____ И.С. Пилко