

УДК 027.08

ББК 78.370

DOI 10.25281/0869-608X-2019-68-1-41-47

М.Я. ДВОРКИНА

Библиотечно-информационные услуги на сайтах национальных библиотек России: вопросы классификации и представления*

Реферат. Цель настоящего исследования — выявить и проанализировать услуги на сайтах национальных библиотек России. Дано определение понятия «библиотечная (библиотечно-информационная) услуга», выделена сущность этих услуг. Анализируется, как представлены услуги на официальных сайтах национальных библиотек: Российской государственной библиотеки (РГБ), Российской национальной библиотеки (РНБ) и Президентской библиотеки (ПБ) им. Б.Н. Ельцина. В статье использованы следующие методы: анализ текстов сайтов библиотек, сравнение, обобщение, классификационный анализ. РГБ называет услуги на главной странице сайта и также представляет перечень платных услуг. РНБ тоже два раза демонстрирует услуги, но более полный их перечень дан на главной странице сайта. ПБ им. Б.Н. Ельцина не представляет на сайте полный перечень услуг, но некоторые услуги называет в разделе «Порядок и точки доступа к ресурсам» (на сайте имеется также «Прейскурант платных услуг (работ)»). Выделены электронные услуги национальных библиотек России. Характеризуется классификация услуг на сайте каждой национальной библиотеки. Анализ названных услуг показывает, что они представлены далеко не исчерпывающе (полнее всего в РГБ), что услуги называются и классифицируются библиотеками по-разному. Пользователи, обращающиеся в разные национальные библиотеки, не всегда могут точно понять, о каких услугах идет речь. Предлагается разработанная автором классификация библиотечно-информационных услуг. Классификация основана на двух признаках: объект, который запрашивается пользователем (документ, справка и др.), и место предоставления услуги. Данная классификация может быть использована как национальными, так и другими библиотеками.

Ключевые слова: библиотечная услуга, библиотечно-информационная услуга, электронная библиотечная услуга, национальные библиотеки, сайт, Российская государственная библиотека, Российская национальная библиотека, Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина, классификация библиотечных услуг, классификация, библиотечно-информационное обслуживание.

* При написании статьи использованы результаты исследования, выполненного Центром по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе Российской государственной библиотеки в рамках научно-исследовательской работы «Сравнительный анализ современных стратегий и тенденций развития национальных библиотек (заключительный)», зарегистрированной в Информационной карте реферативно-библиографических сведений под № НИОКТР АААА-А18-118020200165-0.



**Мargarита Яковлевна
Дворкина,**
Российская государственная
библиотека,
Центр по исследованию про-
блем развития библиотек в
информационном обществе,
главный научный сотрудник
Воздвиженка ул., д. 3/5,
Москва, 119019, Россия
доктор педагогических
наук, профессор
ORCID 0000-0002-9376-2797;
SPIN 6771-0860
E-mail: DvorkinaMY@rsl.ru

Для цитирования: Дворкина М.Я. Библиотечно-информационные услуги на сайтах национальных библиотек России: вопросы классификации и представления // Библиотековедение. 2019. Т. 68, № 1. С. 41—47. DOI: 10.25281/0869-608X-2019-68-1-41-47.

Насколько полезна библиотека читателям (пользователям)? Для ответа на этот вопрос необходимо ознакомиться с ее услугами. «Библиотечная услуга — конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем (через межбиблиотечный абонемент, телекоммуникационные каналы) с целью удовлетворения и развития их потребностей» [1, с. 186]. Более короткое определение библиотечной (библиотечно-информационной) услуги: «Результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя» [2, с. 3]. В энциклопедии услуга и обслуживание называются библиотечными [1], в ГОСТ используются более современные термины «библиотечно-информационная услуга» и «библиотечно-информационное обслуживание», подчеркивающие, что библиотечное обслуживание является разновидностью информационного обслуживания [2]. В первом определении обращено внимание на то, что результат библиотечного обслуживания (библиотечная услуга) выражается в обеспечении доступа пользователей к ресурсам библиотеки и других информационных систем, во второй формулировке такой конкретизации нет, она более общая. Но в том и другом утверждении социальная сущность услуг заключается в удовлетворении потребностей пользователей в ходе обслуживания. Именно это имеется в виду в данном исследовании при рассмотрении услуг национальных библиотек, способа их репрезентации и классификации. Библиотечные услуги можно характеризовать и с экономических позиций [3], но этот аспект в данной статье не рассматривается.

Цель настоящей статьи — выявить услуги, которые презентуют российские национальные библиотеки на своих сайтах, сравнить эти услуги и их классификации и предложить классификацию, позволяющую дать единый подход к представлению услуг на сайтах. Методы исследования — анализ текстов сайтов библиотек, сравнение, обобщение, классификационный анализ.

Национальными библиотеками РФ согласно закону «О библиотечном деле» [4] являются Российская государственная библио-

тека (РГБ), Российская национальная библиотека (РНБ), Президентская библиотека (ПБ) им. Б.Н. Ельцина.

Для выявления услуг, которые выполняют национальные библиотеки, в июле 2018 г. мы обратились к их официальным сайтам.

Раздел «Услуги» РГБ [5] при проведении исследования был представлен в рубрике «Читателям», которая располагалась на главной странице сайта [6]. Здесь имеется также перечень платных услуг [7]. Кроме того, на сайте РГБ был раздел «Интернет-магазин», где представлялись его услуги [8].

Услуги РНБ опубликованы на главной странице сайта в рубрике «Услуги Российской национальной библиотеки» [9].

РГБ и РНБ являются традиционными библиотеками и реально обслуживают пользователей в читальных залах, отличаясь этим от ПБ им. Б.Н. Ельцина, которая не предоставляет пользователям бумажные издания и документные услуги (частично справочно-библиографические). ПБ им. Б.Н. Ельцина не дает перечня услуг, однако на главной странице сайта в рубрике «Порядок и точки доступа к ресурсам» названы «электронный читальный зал» и «центры удаленного доступа», а в рубрике «Образование и наука» указаны некоторые формы услуг: экскурсии; выставки; мультимедийные уроки; видеолекции; конференции, круглые столы; обучающие семинары и др. [9]. Кроме того, более глубоко на сайте представлен «Прейскурант платных услуг (работ) ФГБУ «Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина»» (рубрика «О нас», раздел «Нормативные и общие документы»), но он ориентирован, главным образом, на юридических лиц, на организации, которые проводят в помещениях библиотеки с использованием ее оборудования и специалистов мероприятия; организации или физические лица, которые ксерокопируют, сканируют, обеспыливают документы, создают библиографические записи на свои фонды, хотят получить редакционно-издательские, полиграфические услуги, создать и обработать видеоматериалы.

Услуги на сайтах указанных библиотек классифицируются и называются по-разному.

На сайте РГБ в разделе «Услуги» выделены их группы, предоставляемые как внутри библиотеки, так и вне, в рамках этих делений

используются признаки «бесплатно», «платно», «частично платно». Эти признаки, безусловно, важны, но, к сожалению, отсутствует классификация услуг по объекту (документ, справка, мероприятие и др.), который удовлетворяет конкретные потребности пользователей, т. е. не выделены документные, справочные, культурно-просветительские и другие услуги. Тем не менее их перечень достаточно полный, они названы точно. В ходе исследования были сформулированы замечания по раскрытию справочно-библиографических услуг. Перечень платных услуг РГБ был дифференцирован на две группы: «профильные библиотечные услуги по основной деятельности» и «дополнительные услуги по основной деятельности» [7].

Услуги РНБ делятся на две группы:

- основные услуги — бесплатные, предоставляемые согласно ст. 7, пп. 3, 4 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- дополнительные услуги, многие из которых платные.

Основные услуги не называются, а представляются описательно. Например, доступ к информации, знаниям, культуре посредством возможности получения в читальных залах документов из фондов РНБ при соблюдении «Правил пользования читальными залами Российской национальной библиотеки». Дополнительные услуги перечисляются полностью. Например, изготовление копий документов (далее детализируется вид копий на бумажных или других носителях), доставка документов из фондов РНБ (далее дана детализация), т. е. используются разные принципы представления услуг в пределах одного перечня. Вне раздела «Все услуги РНБ» в рубрике «Обслуживание» перечислены и другие предложения: запись читателей, копирование документов, информационное обслуживание, межбиблиотечный абонемент, международный межбиблиотечный абонемент, экскурсии, организация мероприятий.

В ПБ им. Б.Н. Ельцина, судя по материалам сайта, помимо предоставления документов, справок разного вида, возможности прослушивать аудиозаписи и просматривать видеоматериалы, проводятся мультимедийные уроки, уроки по основам информационного поиска, электронные выставки, лекции, семинары, конференции, видеоконференции, интернет-конференции, организуется олимпиада «Россия в электронном мире».

В преysкуранте платных услуг ПБ им. Б.Н. Ельцина установлена следующая классификация.

1. По месту проведения (большой конференц-зал, мультимедийный зал, зал заседаний, зал ученого совета, зал совещаний, помещения переговорные, выставочный зал).

2. По виду деятельности:

- рекламная деятельность;
- сервисное обслуживание (услуги технического специалиста, профессионального ассистента для конференций, профессионального фотографа);
- копирование бумажных документов;
- оказание информационных и консультационных услуг в библиотечной сфере деятельности;
- перевод документов в цифровую форму (сканирование);
- обеспыливание и обеззараживание документов;
- сканирование на различных комплексах, постобработка графических образов документа;
- редакционно-издательские услуги; полиграфические услуги;
- создание и обработка видеоматериалов;
- организация и проведение образовательных мероприятий;
- услуги по организации и проведению культурно-просветительских мероприятий и выставок;
- организация и проведение выставочных мероприятий по заказу контрагентов в ПБ им. Б.Н. Ельцина.

Национальные библиотеки отличаются высокой автоматизацией процессов, широко используют информационно-коммуникационные технологии. При анализе особое внимание уделялось *электронным услугам*. Такой термин в перечнях ни одной библиотеки не используется, что неудивительно, он пока не прижился в российском библиотековедении, но зафиксирован в ГОСТ Р 7.0.103—2018 «Библиотечно-информационное обслуживание», где электронная услуга определяется как «услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети» [2, с. 3].

В РГБ это доступ к электронным каталогам, сетевым электронным ресурсам, электронной библиотеке, включая электронную библиотеку диссертаций, доступ в Интернет, в том числе через бесплатную сеть Wi-Fi, электронный заказ на издания из основного книгохранилища, удаленная запись в библиотеку, услуги виртуальной справочной службы, составление тематических автоматизированных баз данных (БД) о документах из фондов библиотеки.

По материалам сайтов РНБ и ПБ им. Б.Н. Ельцина труднее выделить электронные услуги, поскольку они нечетко сформулированы.

На сайте РНБ удалось выделить «поиск в электронных ресурсах, включая библиографические БД на компакт-дисках, онлайн-библиографические и полнотекстовые БД (совместно с консультантом)»; «самостоятельный доступ к электронным ресурсам и компьютерным программным приложениям в компьютерном зале», «поиск информации в правовых справочно-поисковых системах с помощью консультанта («Консультант+», «Гарант», «Кодекс» и др.), «работа в сети Интернет с помощью консультанта», «поиск информации (патентной и научно-технической литературы) в Интернете», «Интернет-классы», «Спроси библиографа» (виртуальная справочная служба).

ПБ им. Б.Н. Ельцина рассматривается как электронная библиотека, она «функционирует как общегосударственное электронное хранилище цифровых копий...» [10]. Пользователи получают доступ к документам через Интернет. На этом основании большинство ее услуг можно считать электронными. На базе технологии трехмерного моделирования имеется возможность создавать виртуальные модели книг, которые можно просматривать в разных ракурсах и степени приближения.

Анализ названных услуг на сайтах национальных библиотек показывает, что они представлены далеко не исчерпывающе (полнее всего в РГБ), что услуги называются и классифицируются по-разному. Пользователи, обращающиеся в разные библиотеки, не всегда могут точно понять, о каких услугах идет речь и, следовательно, какие потребности могут быть удовлетворены посредством этих услуг.

В чем причина разнобоя в репрезентации услуг национальными библиотеками? Во-первых, в неразработанности терминологии в области библиотечно-информационного обслуживания и, соответственно, услуг, а также классификации библиотечно-информационных услуг. Во-вторых, в отсутствии координации в этой области между библиотеками.

Некоторые термины, касающиеся библиотечно-информационного обслуживания, в том числе классификации услуг, представлены в научных статьях, монографиях и учебниках различных исследователей (М.Я. Дворкина [11; 12], Ю.П. Мелентьева [13], Ю.Ф. Андреева, О.Ф. Бойкова, В.А. Бородин [14] и др.).

Значимый шаг в направлении разработки научной терминологии в этой области был

сделан подготовкой Национального стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.103—2018 «Библиотечно-информационное обслуживание» [2]. В нем представлены 24 основные формы услуг. Тем, кто наполняет контент сайтов библиотек, рекомендуем использовать материалы стандарта.

Одновременно предлагаем классификацию библиотечно-информационных услуг (см. табл.), которая не нашла отражения в стандарте, но, возможно, будет полезна создателям перечней услуг для сайтов библиотек.

Классификация проведена по виду предоставляемых услуг. Согласно ГОСТ Р 7.0.103—2018 «вид библиотечно-информационных услуг: категория библиотечно-информационных услуг, выделенная по определенному признаку (например, объекту, предоставляемому пользователю)» [2, с. 4].

Библиотечно-информационные услуги разделены (см. табл.) на следующие виды по признаку запрашиваемого пользователем объекта (документ, справка, мероприятие и т. д.): документные, справочные, культурно-просветительские и др. (использовалась классификация учебника 2016 г. [11, с. 126—135]). В рамках каждого вида услуг выделены формы услуг, в которых этот вид реализуется. ГОСТ Р 7.0.103—2018 дает следующее определение понятия «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)» [2, с. 5]. Форма услуги показывает объект, который предоставляется пользователю, а также способы и/или условия его предоставления. Например, выставка предполагает демонстрацию (показ) документов (или их копий). Документы — объект; демонстрация, показ — способ. Форма может также отражать место реализации услуги.

По месту предоставления услуг они могут дифференцироваться на стационарные услуги, внестационарные, дистанционные (см. табл.).

Подводя итоги исследования репрезентации услуг национальных библиотек на их официальных сайтах, сделаем следующие выводы:

- только на сайтах РГБ и РНБ имеются перечни предоставляемых пользователям услуг, на сайте ПБ им. Б.Н. Ельцина существует лишь прейскурант платных услуг, что обусловлено ее особенностями;
- перечень услуг весьма ограничен (полнее всего он в РГБ);

• услуги называются и классифицируются библиотеками по-разному, что не позволяет пользователям получить полное представление о них.

В целях унификации наименований услуг предлагается классификация, в основу которой положены признаки: объекта, запрашиваемого пользователем, и место предоставления услуг.

Таблица

Классификация библиотечно-информационных услуг

	Вид услуг	Формы
По признаку объекта, запрашиваемого пользователем	Документные услуги	1. Выдача документов
		2. Доставка документов
		2.1. Электронная доставка документов
		2.2. Доставка документов по межбиблиотечному абонементу
		2.3. Доставка документов по международному абонементу
		3. Предварительный заказ документов
		4. Бронирование документов
		5. Продление срока пользования документом
		6. Резервирование документа
		7. Извещение о задолженности
	Справочные услуги	8. Выдача репродуцированных копий документов
		9. Выгрузка ресурса
		10. Другие
		11. Выдача библиографических справок
		12. Выдача фактографических справок
	Услуги библиографического информирования	13. Предоставление консультаций
		14. Доступ к справочно-поисковому аппарату
		15. Другие
	Культурно-просветительские услуги (библиотечные мероприятия)	16. Избирательное распространение информации
		17. Дифференцированное обслуживание руководителей
		18. Другие
		19. Устный библиографический обзор
		20. Выставка
		20.1. Виртуальная выставка
		21. Читательская конференция
		22. Видеопоказ
		23. Викторина. Квест
		24. Вечер встречи
По признаку места предоставления услуг	Обучающие услуги	25. Другие
		26. Библиотечные уроки
	Стационарные услуги (в помещении библиотеки)	27. Занятия по повышению информационной грамотности
		28. Другие
		29. Услуги подразделения абонемента
	Дистанционные услуги	30. Услуги читальных залов (общего и специализированных)
		31. Услуги через сайт библиотеки
		32. Услуги через социальную сеть
		33. Услуги электронного абонемента
		34. Услуги заочного абонемента
	Внестанционные услуги	35. Другие
		36. Услуги библиотечного пункта
		37. Услуги передвижной (мобильной) библиотеки
		38. Другие

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Библиотечная энциклопедия / Рос. гос. б-ка. Москва : Пашков дом, 2007. 1300 с.
2. ГОСТ Р 7.0.103—2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Библиотечно-информационное обслуживание: термины и определения. Изд. офиц. Москва : Стандартинформ, 2018. 30 с.
3. Каранец С.М. Характеристика библиотечных услуг как общественных благ // Библиотековедение. 2016. Т. 1, № 2. С. 227—234. DOI: 10.25281/0869-608X-2016-1-2-227-234.
4. Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 03.07.2016) [Электронный ресурс] // Законодательство РФ : сборник основных федеральных законов РФ : сайт. URL: <https://fzrf.su/zakon/o-bibliotechnom-dele-78-fz/> (дата обращения: 04.12.2018).
5. Услуги [Электронный ресурс] // Российская государственная библиотека : офиц. сайт. URL: <https://olden.rsl.ru/ru/s4/services1> (дата обращения: 19.07.2018).
6. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] : офиц. сайт. URL: <https://www.rsl.ru/> (дата обращения: 19.07.2018).
7. Перечень платных услуг [Электронный ресурс] // Российская государственная библиотека : офиц. сайт. URL: <https://olden.rsl.ru/%20ru/s4/s163> (дата обращения: 19.07.2018).
8. Интернет-магазин [Электронный ресурс] // Российская государственная библиотека : офиц. сайт. URL: <http://store.rsl.ru/> (дата обращения: 19.07.2018).
9. Российская национальная библиотека [Электронный ресурс] : офиц. сайт. URL: <http://nlr.ru/ser/services.htm> (дата обращения: 19.07.2018).
10. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина [Электронный ресурс] : офиц. сайт. URL: <http://www.prilib.ru> (дата обращения: 19.07.2018).
11. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект : (монография). Москва : Изд-во МГИК, 1993. 249 с.
12. Дворкина М.Я. Библиотечно-информационная деятельность: теоретические основы и особенности развития в традиционной и электронной среде. Москва : ФАИР, 2009. 256 с.
13. Мелентьева Ю.П. Библиотечное обслуживание : учебник. Москва : ФАИР, 2006. 252 с.
14. Библиотечно-информационное обслуживание : учебник / Ю.Ф. Андреева, О.Ф. Бойкова, В.А. Бородин и др. ; ред. М.Я. Дворкина. Санкт-Петербург : Профессия, 2016. 240 с.

Library and Information Services on the Websites of National Libraries of Russia: Classification and Presentation Issues

Margarita Y. Dvorkina,

Russian State Library, 3/5 Vozdvizhenka Str., Moscow, 119019, Russia

ORCID 0000-0002-9376-2797; SPIN 6771-0860

E-mail: DvorkinaMY@rsl.ru

Abstract. The purpose of this study is to identify and analyse services on the websites of national libraries of Russia. The author presents definition of the concept “library (library and information) service” and highlights the essence of these services. The article analyses how the services are presented on the official websites of national libraries: the Russian State Library (RSL), the National Library of Russia (NLR) and the Presidential Library named after B. Yeltsin (PL). The author uses the following methods: analysis of texts of library sites, comparison, generalization, classification analysis. RSL names the services on the main page of the website and provides the list of fee-based services. NLR also demonstrates services twice, but more complete list presents on the main page of the site. PL does not provide the full list of services on the website, but lists some services in the section “Access to Resources” (also, the site presents “The Price List of fee-based services (works)”. Electronic services of national libraries of Russia are allocated.

The author characterizes classification of services on the website of each national library. Analysis of these services shows that they are not presented comprehensively (most fully in the RSL), and the services are called and classified by libraries in different ways. Users accessing different national libraries are not always able to understand exactly what services are described there.

The article proposes classification of library and information services developed by the author. The classification is based on two attributes: the object that is requested by the user (document, reference, etc.), and the place of service. This classification can be used by both national and other libraries.

Key words: library service, library and information service, electronic library service, national library, website, Russian State Library, National Library of Russia, Presidential library named after B. Yeltsin, classification of library services, classification, library and information services.

Citation: Dvorkina M.Y. Library and Information Services on the Websites of National Libraries of Russia: Classification and Presentation Issues, *Bibliotekovedenie* [Library and Information Science (Russia)], 2019, vol. 68, no. 1, pp. 41—47. DOI: 10.25281/0869-608X-2019-68-1-41-47.

Acknowledgements. The author of the article used the results of the study carried out by the Centre for study of the development of libraries in the information society of the Russian State Library within the framework of the research work “Comparative analysis of modern strategies and trends in the development of national libraries (final)”, registered in the Information map of abstract and bibliographic information under the № R&D AAAA-A18-118020200165-0.

References

1. *Bibliotchnaya entsiklopediya* [Library Encyclopedia]. Moscow, Pashkov Dom Publ., 2007, 1300 p.
2. *GOST R 7.0.103—2018. Natsional'nyi standart Rossiiskoi Federatsii. Bibliotchno-informatsionnoe obsluzhivanie: terminy i opredeleniya* [State Standard R 7.0.103—2018. National Standard of the Russian Federation. Library and Information Service: Terms and Definitions]. Moscow, Standartinform Publ., 2018, 30 p.
3. Karanets S.M. Characteristics of Library Services as Public Goods, *Bibliotekovedenie* [Library and Information Science (Russia)], 2016, vol. 1, no. 2, pp. 227—234 (in Russ.). DOI: 10.25281/0869-608X-2016-1-2-227-234.
4. Federal Law “On Librarianship” of 29.12.1994 № 78-FZ, *Zakonodatel'stvo RF: sbornik osnovnykh federal'nykh zakonov RF: sait* [Legislation of the Russian Federation: Collected Main Federal Laws of the Russian Federation: website]. Available at: <https://fzrf.su/zakon/o-bibliotchnom-dele-78-fz/> (accessed 04.12.2018) (in Russ.).
5. Services, *Rossiiskaya gosudarstvennaya biblioteka: ofits. sait* [Russian State Library: official website]. Available at: <https://olden.rsl.ru/ru/s4/services1> (accessed 19.07.2018) (in Russ.).
6. *Rossiiskaya gosudarstvennaya biblioteka: ofits. sait* [Russian State Library: official website]. Available at: <https://www.rsl.ru/> (accessed 19.07.2018).
7. List of Paid Services, *Rossiiskaya gosudarstvennaya biblioteka: ofits. sait* [Russian State Library: official website]. Available at: <https://olden.rsl.ru/%20ru/s4/s163> (accessed 19.07.2018) (in Russ.).
8. Online Shop, *Rossiiskaya gosudarstvennaya biblioteka: ofits. sait* [Russian State Library: official website]. Available at: <http://store.rsl.ru/> (accessed 19.07.2018) (in Russ.).
9. *Rossiiskaya natsional'naya biblioteka: ofits. sait* [National Library of Russia: official website]. Available at: <http://nlr.ru/ser/services.htm> (accessed 19.07.2018).
10. *Prezidentskaya biblioteka im. B.N. El'tsina: ofits. sait* [Boris Yeltsin Presidential Library: official website]. Available at: <http://www.prilib.ru> (accessed 19.07.2018).
11. Dvorkina M.Ya. *Bibliotchnoe obsluzhivanie: teoreticheskii aspekt: (monografiya)* [Library Service: Theoretical Aspect: (monograph)]. Moscow, MGIK Publ., 1993, 249 p.
12. Dvorkina M.Ya. *Bibliotchno-informatsionnaya deyatel'nost': teoreticheskie osnovy i osobennosti razvitiya v traditsionnoi i elektronnoi srede* [Library and Information Activity: Theoretical Foundations and Development Features in Traditional and Electronic Environment]. Moscow, FAIR Publ., 2009, 256 p.
13. Melentyeva Yu.P. *Bibliotchnoe obsluzhivanie: uchebnik* [Library Service: textbook]. Moscow, FAIR Publ., 2006, 252 p.
14. Dvorkina M.Ya. (ed.) *Bibliotchno-informatsionnoe obsluzhivanie: uchebnik* [Library and Information Service: textbook]. St. Petersburg, Professiya Publ., 2016, 240 p.