

Ю.Н. СТОЛЯРОВ

Термин «библиотечное обслуживание» в понятийном аппарате библиотековедения

Реферат. Показана противоречивость понятий, связанных с самым существенным содержанием библиотечной деятельности: в одних основополагающих документах используется термин «библиотечное обслуживание», в других — «информационно-библиотечное обслуживание», «библиотечно-информационное обслуживание». Содержание в эти понятия также вкладывается разное. Несогласованность увеличивается из-за того, что еще с советских времен под библиотечным обслуживанием зачастую понимается библиотечная деятельность в целом. Дается краткий обзор основных позиций по понятийному аппарату библиотечного обслуживания: библиотечная деятельность, работа с читателями, руководство чтением, библиотечное обслуживание, библиотечно-информационное обслуживание, информационно-библиотечное обслуживание. В нарушение Федерального закона № 78-ФЗ «О библиотечном деле» термин «библиотечно-информационное обслуживание» закрепился в наименованиях учебников, ГОСТ Р 7.0.103—2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» и ГОСТ Р 7.0.104—2019 «Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления». В то время как библиотековедение усиленно старается вписать себя в информатику, сама информатика отнюдь не стремится признать библиотековедение и библиографоведение своей составной частью. «Библиотечное обслуживание» рассматривается и в статусе частнобиблиотековедческого, и в статусе общелибротковедческого понятия. Дано определение понятия «работа» применительно к библиотечному делу: это функция библиотечного персонала, состоящая в создании ценностей, предоставлении благ либо удовлетворении информационных, культурных, просветительских потребностей читателей. Предлагается активизировать понятие «библиотечное читателеведение», вплотную заняться разработкой его теории и методики. Приведены дополнительные, кроме известных, аргументы в пользу понятия «библиотечное читателеведение». Утверждается, что помимо раскрытия связей между контингентом читателей и библиотечным персоналом требуется раскрывать и связи подсистемы «контингент читателей» с другими подсистемами первого и второго контуров библиотеки как системы.

Ключевые слова: библиотековедение, теория библиотечного дела, теория научно-информационной деятельности, руководство чтением, библиотечное обслуживание, библиотечно-информационное обслуживание, информационно-библиотечное обслуживание, библиотечная деятельность, работа с читателями, библиотечное читателеведение.

Для цитирования: Столяров Ю.Н. Термин «библиотечное обслуживание» в понятийном аппарате библиотековедения // Библиотековедение. 2021. Т. 70, № 4. С. 352—363. DOI: 10.25281/0869-608X-2021-70-4-352-363.



Юрий Николаевич Столяров,
Российская государственная библиотека,
Центр по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе, главный научный сотрудник
Воздвиженка ул., д. 3/5,
Москва, 119019, Россия
доктор педагогических наук, профессор
ORCID 0000-0002-9597-4275;
SPIN 7795-3767
E-mail: yn100@yandex.ru

Вопрос о библиотечном обслуживании в понятийном аппарате библиотековедения возник в связи с необходимостью корректного наименования процесса построения правильных взаимоотношений с физическими и юридическими лицами, которые обращаются в библиотеку за удовлетворением информационных и социокультурных потребностей. На протяжении многовековой библиотечной истории поиск наиболее точного термина для этого процесса никогда не прекращался. В настоящее время существует противоречивая ситуация: в одних основополагающих документах (например, в Федеральном законе № 78-ФЗ «О библиотечном деле») используется термин «библиотечное обслуживание» [1], в других (стандартах, учебниках) — термины «информационно-библиотечное обслуживание», «библиотечно-информационное обслуживание». Содержание в эти понятия тоже вкладывается разное. Сомнения остаются и по отношению к правомерности употребления термина «обслуживание» как основного, связанного с деятельностью библиотеки, и по отношению к исходному для него понятию «услуга». Необходимо дать краткий обзор основных точек зрения, чтобы разобраться в сути десятилетиями ведущейся по этому поводу дискуссии.

«Библиотечное обслуживание» как частнобиблиотековедческое понятие

На заре разработки библиотечной теории понятию «библиотечное обслуживание» придавалось, во-первых, частное, а во-вторых, трехстепенное значение. Поскольку теоретические труды в тот период были еще в отдаленной перспективе, воспроизвести представления наших предшественников можно, обратившись к фиксации названий учебных курсов по мере их возникновения.

Прежде всего отметим: сначала понятие «обслуживание» соотносилось только с одним из четырех элементов библиотеки — контингентом ее пользователей, которых именовали читателями. После долгих поисков более широкого и обобщающего термина я солидаризируюсь с теми, кто считает обоснованным возвратиться к этому термину [2, с. 29].

При возникновении и становлении библиотечного образования в нашей стране Петроградский институт внешкольного образования

в 1918 г. ввел курсы «Руководительство чтением» и «Техника работы в читальне» [3, с. 4]. Когда появился Московский библиотечный институт (1930), в нем читали курс «Методы работы с читателем». В 1940 г. он назывался «Методика работы с читателями». Среднее звено библиотечного образования ключевым тоже считало термин «работа» («Политпросветработа библиотеки»). В.Н. Денисьев и З.Б. Хейфец в 1939 г. опубликовали программу и методические указания для библиотечных техникумов «Методы работы с читателем» [4].

Если ранжировать частоту употребления основных рассматриваемых терминов в те годы, то на первое место выходит «работа», на второе — «руководство чтением» (как «активное и систематическое обслуживание читателей на основе их интересов и запросов» [4]), «обслуживание» — третье по частоте употребления. Все три термина могли рассматриваться и как синонимы. В методических указаниях к названной программе [4] отмечалось, что основным пособием по курсу «Методы работы с читателем» служит вышедшая под редакцией Е.В. Сеглин книга «Методы обслуживания читателей в массовых библиотеках» (1938) [4, с. 20; 5]. Аналогично обстояло дело в библиографии: в качестве основного пособия по справочно-библиографической работе библиотек рекомендовалась статья Н.И. Карклиной «Значение, задачи и содержание справочно-библиографического обслуживания» (1938) [6].

В профессиональном библиотечном лексиконе термин «обслуживание» появился в конце 1930-х годов. Но через 30 лет вышел вузовский учебник «Работа с читателями» (1961), а в 1970 и 1981 гг. это название повторили. Назвали узко, поскольку не учли, что до начала работы с читателями библиотекарь изучает их состав, потребности, интересы, группирует по различным признакам, выстраивает модели, готовит условия, планирует и учитывает все, что необходимо для качественной и эффективной работы.

После проведенной терминологической дискуссии читательеведы от слова «работа» отказались. А чем оно плохо? Слово относится к самым распространенным в русской лексике, уважаемым в социальном смысле; в правовом поле рассматривается в одном ряду со словами «продукт» и «услуга»: достаточно обратиться к формулировке Федерального закона № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок това-

ров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» [7].

О том, насколько упрощенно к исходным понятиям своей области относятся составители стандартов, свидетельствует ГОСТ Р 7.0.103–2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» [8]. Абонемент в нем определен как услуга, но отдел абонента — как структура. Где логика? Или, например, что такое «мероприятие»? Это либо некая публичная акция, либо (иначе говоря) совокупность действий, нацеленных на выполнение единой задачи. В последнем значении понятие «мероприятие» явно тяготеет к понятию «работа». В библиотечной статистике количество проведенных мероприятий (встреч с писателями, подготовленных выставок и т. д.) было бы точнее всего учитывать в разделе «работы», а не «продукты» и не «услуги». Услугой здесь становится предоставление возможности быть участником мероприятия. Само участие тоже есть не что иное, как работа. В физике работу исчисляют по формулам, в праве она является одним из предметов юридического внимания, в науке бытуют термины «научная работа» (диссертация, монография), «печатная работа» (статья). В библиотечном деле работу можно определить (в первом приближении) как функцию библиотечного персонала, состоящую в создании ценностей, предоставлении благ [9] либо удовлетворении информационных, культурных, просветительских (в соответствии с определением библиотеки в Федеральном законе «О библиотечном деле» [1]) потребностей читателей.

В чём такая работа будет состоять, как она будет обеспечена, организована и оплачена, каковы будут ее результаты, какими параметрами их следует измерять и т. д. — это вопросы тоже важные. Фондоведы (отметим для сравнения) относятся к термину «работа» уважительно [10; 11]; спокойно воспринимают его и специалисты в области общего библиотековедения [12]; читателеведы по меньшей мере должны объяснить причину отказа от этого термина.

Термин «библиотечное обслуживание» в итоге восстановил свои права. В Федеральном законе «О библиотечном деле» обслуживание разделяется на библиотечное, информационное и справочно-библиографическое, без каких-либо комбинаций этих слов типа «библиотечно-информационное» или «информационно-библиографическое». Однако в

нарушение этого закона библиотековеды внедрились термин «библиотечно-информационное обслуживание». Особенно отчетливо это проявилось в наименованиях вузовских учебников (например, «Библиотечно-информационное обслуживание» [13]), ГОСТ Р 7.0.103–2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» [8] и ГОСТ Р 7.0.104–2019 «Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления» [14]. Для тех, кто сомневается в правомерности терминов «библиотечно-информационное обслуживание», «библиотечно-информационная услуга» и им подобных, в ГОСТ Р 7.0.103–2018 сделана уступка: как синонимы стандартизированы термины «библиотечное обслуживание», «библиотечная услуга» и т. п. Однако в проекте базового ГОСТ Р «Библиотечно-информационная деятельность. Термины и определения», идущего на смену действующему стандарту 1999 г. [15], от этой уступки намечено отказаться и оставить противозаконный термин.

«Библиотечное обслуживание» как общелибратоведческое понятие

Несогласованность увеличивается также из-за того, что еще с советских времен под библиотечным обслуживанием зачастую понимается вся библиотечная деятельность в целом. Достаточно сослаться на монографию К.И. Абрамова (1974), где в главе «Становление советской системы библиотечного обслуживания народа» рассматривается руководящая роль Советов в строительстве этой системы, перестройка всей библиотечной работы в 1920-е гг., в том числе упорядочение сети библиотек (фактически выстраивание новой. — Ю. С.), централизация библиотечного дела [16, с. 68–119]. Главы, посвященные библиотечному обслуживанию населения библиотеками разных типов и видов, составляют основное содержание всех трех изданий учебника «Общее библиотековедение» О.С. Чубарьяна (1960, 1968, 1976) [17].

При подготовке Государственной библиотекой СССР им. В.И. Ленина Словаря библиотечных терминов (1974) [18] термин «библиотечное обслуживание» попал в тематический выпуск «Библиотечное дело», т. е.

ему придавалось общебиблиотечное значение. Определялось библиотечное дело как «деятельность системы библиотек, направленная на полное удовлетворение различных потребностей народа в книге», работа с читателями понималась как центральный процесс библиотечного обслуживания, а руководство чтением — как составная часть этого процесса [18, с. 19–20]. Эволюция взглядов на руководство чтением блестяще показана Т.Б. Марковой в статье «Трансформация теории руководства чтением в информационном обществе» [19]. В вышедшем в 1976 г. Словаре библиотечных терминов обслуживание читателей трактовалось более узко, как «основная функция библиотеки, направленная на удовлетворение потребностей читателей в литературе и оказание помощи при ее выборе и использовании» [20, с. 97].

В последующие десятилетия центр тяжести в библиотечном читателеведении окончательно переместился на слово «обслуживание». Выражение «библиотечное обслуживание» закрепилось в ГОСТ 7.26–80 «Библиотечное дело. Основные термины и определения» [21], в наименовании учебного курса и учебника «Библиотечное обслуживание: теория и методика» (1996) [22]. Теперь обслуживанием стали считать предоставление читателям услуг. Остальные связи и функции читателей в четырехэлементной системе «библиотека», которая к тому же двухконтурная, в лучшем случае отошли на задний план, а то и вовсе потерялись из виду.

Разнобой в трактовке понятия «библиотечное обслуживание» сохраняется. Например, в справочном пособии «Библиотечное обслуживание полиэтнического населения региона. Культурная компетентность библиотекаря» (2009) [23] раскрываются понятия «беженцы», «библиотечное законодательство», «духовные ценности», «герменевтика», «гуманитарная культура», «демократизация культуры», «духовность», «евразийское библиотечное пространство», «ландшафт географический», «перепись населения», «шовинизм» и многие другие (кроме главного: что конкретно составители понимают под библиотечным обслуживанием).

Однако тогда же, в 2009 г., вышла монография М.Я. Дворкиной «Библиотечно-информационная деятельность: теоретические основы и особенности развития в традиционной и электронной среде» [24], в которой сопоставлены «библиотечное дело», «библиотечная работа»,

«библиотечное обслуживание», «библиотечные процессы», «библиотечная технология», «библиотечная деятельность» и отдано предпочтение последней. Библиотечная деятельность понимается как «комплекс разных видов работ (! — Ю. С.), обеспечивающих выполнение библиотекой (как учреждением) своих основных функций и миссии перед обществом» [24, с. 13]. В то же время есть труды по библиотечному делу, авторы которых обходятся без упоминания слова «обслуживание» [25].

Понятие «работа в библиотеке» сохраняется в предельно узком смысле — только в рамках государственного и/или муниципального задания. Есть такое задание — есть и «работа», нет задания — библиотека становится «безработной». Под работой в этом случае понимается «разновидность библиотечно-информационной и культурно-просветительской деятельности библиотеки, направленная на развитие общества в целом. К работам в библиотеке относятся культурно-просветительские мероприятия и мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение библиотекарями пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки» [26, с. 4]. Однако составители Методических рекомендаций по модернизации муниципальных библиотек на основе Модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки, утвержденных Министерством культуры Российской Федерации в 2019 г., посчитали «работу» всего лишь разновидностью «библиотечных услуг», хотя это самостоятельные понятия [27].

Неправомерность замены термина «библиотечное обслуживание» термином «информационно-библиотечное обслуживание»

В 1960–1970-е гг. в стремлении оградить библиотечное дело от вторжения чужаков библиотекovedы в лице своих главных идеологов активно отвергали всё, что было связано с только развивающейся информатикой.

Иная ситуация сложилась к концу 1980-х — началу 1990-х годов. После распада СССР прежние достижения (как устаревшие, так и вполне прогрессивные) новой генерацией библиотекovedов стали подвергаться ревизии и

отторжению. Библиотековедам стало казаться лестным приобщиться к информатике. Базовый терминологический ГОСТ 7.0–99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» [15] выдвинул понятия, связанные с информацией, на доминирующее место, все (!) библиотечные термины имеют в нем подчиненную роль. Характерно само название этого документа.

Ключевой терминологический элемент «информационный» породил остальные производные термины с соответствующими определениями: «информационная технология», «информационное обслуживание», «информационный ресурс» и т. п. Принятие ГОСТ 7.0–99 означало добровольный отказ библиотековедения от самоидентичности и самодостаточности. Собираемым для гнезда терминов стало «информационное обслуживание», что сильно противоречило понятийному ряду Федерального закона № 78-ФЗ «О библиотечном деле», который был принят за пять лет до рассматриваемого ГОСТа, и правилам терминообразования. Это выражение стало одновременно и общим, и частным, поскольку дефинируется наряду со своими собственными видами: обслуживанием справочно-библиографическим, библиографическим, библиотечным и внестационарным библиотечным.

О радикальных изменениях профессионального сознания в этом отношении свидетельствуют труды М.Я. Дворкиной — одного из ведущих библиотековедов современности. По 2000 г. М.Я. Дворкина обходилась термином «библиотечное обслуживание» [28; 29], хотя и признавала «информационное обслуживание» термином более широким [30, с. 26]. То же относится к работам В.А. Бородиной, которая намеренно отказалась дать слово «информационный» в связке со словом «библиотечный», хотя посчитала, что библиотечно-библиографические услуги и продукты являются информационными [31, с. 8]. Аналогично поступила Ю.П. Мелентьева, среди пяти концепций библиотечного обслуживания поставившая информационную на последнее место [32, с. 15, 29–30].

В 2001 г. М.Я. Дворкина развернула понятие «информационное обслуживание», соотнесла его с «библиотечным обслуживанием» как общее с частным [33] и с тех пор библиотечное обслуживание воспринимает только в связке с информационным. В 2009 г. вышла книга «Библиотечная среда: теория и

организация» [34], в которой она использует классический термин «библиотечная» без наращения «информационно-». Библиотечную среду М.Я. Дворкина поместила в систему социальной реальности как часть собственно социальной и культурной подсистем [34, с. 7]. Информационная среда отделена от библиотечной и вынесена на ее периферию — во внешнюю среду [34, с. 7]. Правда, сделана оговорка о том, что грани между микросредой (т. е. средой библиотечной) и макросредой (внешней) размываются, причем настолько, что «для конкретной библиотеки макро- и микросреда является внешней средой» [34, с. 12]. (Что остается на долю библиотеки, лишенной своей внутренней среды, читатель должен додумывать самостоятельно. К счастью, начиная со следующей страницы и до конца книги библиотечная среда вновь обретает самодостаточность.)

Появился и учебный курс с аналогичным названием [35], библиотечные факультеты, перестав готовить библиотекарей-библиографов, переориентировались на область библиотечно-информационной деятельности.

С точки зрения логики родовое понятие нельзя распространять на понятия видовые, а в нашей сфере выражения такого рода стали обыденными, более того, «информационный» и «библиотечный» как-то незаметно поменялись местами и теперь дискутируются вопросы, какой термин более верный: «информационно-библиотечный» или «библиотечно-информационный». Если в ГОСТ 7.0–99 слово «информационный» поставлено на первое место (информационно-библиотечная деятельность) [15], то в ГОСТ Р 7.0.103–2018 [8] и ГОСТ Р 7.0.104–2019 [14] — на второе (библиотечно-информационное обслуживание, библиотечно-информационные услуги).

Эту алогичность планируется распространить на название основного терминологического ГОСТа: «Библиотечно-информационная деятельность. Основные термины и определения», идущего на смену стандарту 1999 года. В нем предполагается стандартизировать термин «библиотечно-информационное обслуживание» как частный случай библиотечно-информационной (синоним: библиотечной) деятельности. В таком случае требуется знать: во-первых, возможно ли библиотечное обслуживание без информационной составляющей, во-вторых, зачем библиотекарю заниматься информационным обслуживанием, если он

специализируется на обслуживании библиотечном.

Детально разбираться в этих вопросах совершенно необходимо для того, чтобы каждый социальный институт занимался собственной профильной деятельностью, чтобы не было излишнего дублирования ни в научной, ни в преподавательской, ни в практической работе.

Впрочем, остаются и сторонники различия этих двух понятий. Например, книга Е.И. Бобровой называется «Менеджмент качества библиотечного и информационного обслуживания в библиотеке вуза» [36]. Библиотечное обслуживание здесь четко отделяется от информационного.

Насколько авторы учебников формально подходят к «информационному» доведению к своим дисциплинам, легко продемонстрировать на примере двух новейших учебников в серии «Бакалавр библиотечно-информационной деятельности». Раскроем учебник «Маркетинг библиотечно-информационной деятельности» (2017) [37]. Первая глава называется «Особенности маркетинга библиотечно-информационной деятельности». Сейчас речь не о том, что особенности в главе не раскрыты. Примечательно другое: в первом параграфе показана эволюция маркетинга как такового (хотя это задача учебника по маркетингу в целом), а в четырех последующих речь ведется только о библиотечном маркетинге, без какого-либо намека на информационную компоненту. Во второй главе «Маркетинговые исследования в библиотечно-информационной деятельности» первый параграф, задающий методологическую установку последующему тексту, называется «Понятие и сущность маркетинговых исследований в библиотеке». Речь, опять же, не о том, что из текста невозможно понять, чем это понятие и его сущность (!) специфичны именно для библиотеки. Важно констатировать, что это исследование, начиная с его определения [37, с. 60], называется только библиотечным. Слово «информационное» в названиях и тексте для проформы проскальзывает, но в существе изложения отсутствует. Две следующие главы — «Маркетинг услуг библиотеки» и «Маркетинговые технологии инициативной деятельности библиотеки» — вообще обходятся без этого слова.

В наименованиях глав учебника «Менеджмент библиотечно-информационной деятельности» (2021) [38] добавка «информационная» почти везде присутствует. Лишь в двух последних главах авторы обходятся без нее. Но и там,

где политес соблюден, его хватило только на названия глав. Абсолютно во всех параграфах она отброшена напрочь, да это и правильно: зачем засорять книгу запутывающей терминологией. Правда, из-за этого содержание учебника расходится с его названием. Но кто (может, рецензенты?) обращает внимание на такую мелочь, не правда ли?

В отличие от библиотековедения библиографоведение как научная и учебная дисциплина никогда не выделяло библиографическое обслуживание в относительно самостоятельную область. В учебнике «Библиографоведение» (2014) [39, с. 106–110, 116–119] библиографическому обслуживанию отведено не более 20 страниц (около 7%). Эта тема в нем рядовая, проходит как один из процессов библиографической деятельности, имеющий собственную технологию, и рассматривается в главе «Основные компоненты библиографической деятельности». Библиографоведы понимают, что в библиографической деятельности, кроме обслуживания, есть и другие компоненты: объекты, субъекты, процессы, средства, технологии.

Прежде чем приступить к обслуживанию, библиограф должен иметь представление об исходном пункте, адресате, структуре, качествах библиографической информации, библиографических формах, функциях, свойствах и отношениях, категории библиографической деятельности и многом другом. Но у их коллег, специализирующихся в области библиотечного обслуживания, даже не возникает мысли, что помимо обслуживания в предмете, которым они занимаются, есть аспекты, без изучения которых это обслуживание неизбежно многое теряет.

Показательно проследить, как относится информатика к навязывающимся к ней в «дружью» библиотековедению и библиографоведению. Квинтэссенцией теоретических взглядов являются, как известно, терминологические словари. В пору, когда библиотековеды/библиографоведы всячески отмежевывались от информатики, в Терминологическом словаре по информатике (1975) [40] было представлено более 40 библиотечных и библиографических терминов. При этом в нем не было ни одного «библиотечно-информационного» или «информационно-библиотечного», а когда они стали по собственной инициативе усиленно вписывать себя в область информатики — только девять (!), и опять же без единого случая сочетания этих терминов [41].

Библиотечное читателеведение

Методологический недостаток концепта «библиотечное (библиотечно-информационное) обслуживание» состоит в узости: его приверженцам представляется, что он вбирает в себя все аспекты, связанные с читателем как элементом системы «библиотека». Но его границы определены словом «обслуживание»: все, что обслуживанию предшествует, сопутствует, из поля зрения, из предмета деятельности выпадает по определению. Полный круг вопросов способна осветить дисциплина, именуемая библиотечным читателеведением.

Феномен библиотечного читателеведения пока еще должным образом не осмыслен, системный подход к его рассмотрению отсутствует. Например, в учебнике «Библиотечно-информационное обслуживание» остались без раскрытия исходные понятия «читатель», «пользователь», «абонент» [13]. Авторы обходятся без этих терминов при раскрытии субъектов, объекта, предмета, ресурсов, процессов, результатов обслуживания [13, с. 17–18]. Психологические признаки читателей лишь перечислены (в скобках), к тому же применительно к восприятию только художественной литературы [13, с. 35], а то, что составляет сердцевину обслуживания и чему Н.А. Рубакин посвятил всю жизнь, создав полновесные науки библиопсихологию и библиосоциологию, даже не упомянуто. Сказано лишь о том, что «развитие идей индивидуального подхода к читателю, основанного на изучении интересов и психологических особенностей конкретного читателя, связано, в первую очередь, с именем Н.А. Рубакина» [13, с. 51]. Равно обделена и библиопедагогика. Как относиться будущему библиотекаря к правомерности руководства чтением? Каким должен быть алгоритм его действий по выявлению истинной информационной (или иной) потребности, отталкиваясь от запроса? Где место «читательского интереса» в цепочке «необходимость — потребность — запрос», и как этот интерес привить и культивировать? В учебнике [13] и стандартах отсутствуют термины «пертинентность» и «релевантность». Воспитание культуры чтения, бережного отношения к библиотечной книге — всё это осталось за пределами издания и стандартов по библиотечному обслуживанию и библиотечным услугам.

Аналогичные вопросы остаются без ответа и в других учебниках по библиотечному обслуживанию.

В учебнике «Библиотечно-информационное обслуживание» [13] есть глава «Библиотекарь и пользователь», и это хорошо. Но ведь библиотека — системное образование, значит, должны быть и главы:

- «Читатель (контингент читателей) и фонд»;
- «Читатель (контингент читателей) и материально-техническая база»;
- «Читатель (контингент читателей) и библиотека в целом» (например, работа библиотеки с населением по привлечению читателей; услуги, которые библиотека оказывает им и которые библиотеке могут оказать они);
- «Читатель и читатель: взаимоотношения внутри контингента пользователей».

В идеале требуется раскрывать и серию вопросов о связях читателя со вторым контуром библиотеки как системы.

В тех случаях, когда требуется рассмотреть линии связи системы «библиотечный фонд» с системой «контингент читателей», зачастую оказывается, что эти связи в библиотековедении не разработаны, и тогда огрехи библиотечного читателеведения приходится исправлять фондоведам. Так, на их долю выпало определять связи отделов обслуживания с отделами комплектования, разъяснять разницу между отложенным исполнением запроса, неудовлетворенным запросом и отказом, раскрывать методику работы по их выявлению и ликвидации.

Ясно, что названные и многие другие темы выходят за пределы, очерченные понятием «обслуживание», которое сильно ограничивает целостное видение системы «контингент читателей» как предмета библиотечного читателеведения. Ситуацию здесь можно уподобить той, что имеет место в библиотечном фондоведении. Во всяком библиотечном фонде имеется ядро документов, которому придается значение важного, но далеко не единственного компонента всего, что связано с упорядоченным собранием документов как единым целым. В библиотечном читателеведении на роль такого ядра, возможно, имеет право претендовать феномен библиотечного обслуживания.

Учебный курс — всего лишь отражение соответствующей научной дисциплины или ее части. Всё, связанное с читателями, должны осмысливать главным образом теоретики-читателеведы, а удел преподавателей — добытые ими знания преобразовать в удобный для усвоения материал. Но ситуация сложилась так, что разработка соответствующей теории по умолчанию

стала считаться задачей вузовских преподавателей, хотя их главная функция состоит в трансляции знания, накопленного читателями, методистами и библиотекарями-практиками.

Выводы

В настоящее время ведется работа по обновлению основополагающего стандарта, содержащего ключевые термины и их определения в библиотечно-библиографической сфере. Это удобный момент для того, чтобы пересмотреть наш основной понятийный аппарат и исправить допущенные 20 лет назад методологические и теоретические ошибки. Корпус терминов должен быть квалифицированно представлен для адекватной передачи сути библиотечной работы, точности дефиниции терминов, грамотного представления о сути и предназначении библиотечной деятельности, социальном призвании библиотек, правильной государственной библиотечной и кадровой политики. Корректная терминология — это та отправная точка, которая определяет самое существо всей библиотечно-библиографической сферы. Любая ошибка в этой области неизбежно скажется на направленности, содержании библиотечной работы, репутации библиотек — на всей судьбе библиотеки как социального института.

Для того чтобы библиотека почувствовала собственную ценность, ей прежде всего следует перестать воспринимать себя как часть (непризнанную) информатики. За рубежом связь с информатикой терминологически выражается соединительным союзом «и»: Library and Information Sciences, причем в этой связке библиотечная наука стоит на первом месте. Стандартная терминология должна быть приведена в соответствие с Федеральным законом № 78-ФЗ «О библиотечном деле», в котором вся библиотечная терминология принята на высшем правовом уровне.

В Государственном стандарте надо возродить статус терминов «библиотечное обслуживание», «библиотечное дело», «библиотечная работа с читателями», «руководство чтением» (как минимум по отношению к библиотечной работе с детьми), ввести понятие «благо» как профессиональный библиотечный термин, стандартизировать термин «читателеведение». Есть и другие возможности совершенствования главного библиотечно-библиографического терминологического ГОСТа, но их рассмотрение выходит за рамки обсуждаемого вопроса.

Список источников

1. Федеральный закон от 23.11.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1995. Вып. 1, ст. 2.
2. Аскарова В.Я. Читатель как объект междисциплинарного исследования // От Года литературы — к веку чтения : коллективная монография / [науч. ред.-сост. В.Я. Аскарова]. Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2016. С. 11–66.
3. Ванев А.Н. От книжно-библиотечной комиссии Института внешкольного образования до кафедры библиотековедения и теории чтения СПбГУКИ (1918 — 2008) : исторический очерк / Санкт-Петербургский государственный университет культуры и искусств. Санкт-Петербург, 2009. 112 с.
4. Методы работы с читателем : программа для библиотечных техникумов : методические указания для заочных библиотечных техникумов / сост. В.Н. Денисьев, З.Б. Хейфец ; Библиотечное управление Наркомпроса РСФСР. [Москва], 1939. 40 с.
5. Методы обслуживания читателей в массовой библиотеке : учебное пособие для библиотечных техникумов / под ред. Е.В. Сеглин ; Научно-исследовательский институт библиотековедения и рекомендательной библиографии. Москва, 1938. 128 с.
6. Карклина Н.И. Значение, задачи и содержание справочно-библиографического обслуживания // Красный библиотекарь. 1938. № 9. С. 39–48.
7. Федеральный закон от 05.04.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2013. № 14. Ст. 1652.
8. ГОСТ Р 7.0.103—2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения. Москва : Стандартинформ, 2018. 30 с.
9. Столяров Ю.Н. Первостепенное значение понятия «благо» для библиотековедения: вывод из «Эссе о библиотечной постсовременности» А.В. Соколова // Вестник культуры и искусств. 2020. № 3 (63). С. 7–17.
10. Работа с книжным фондом (Изучение и комплектование) / сост.: Э.И. Дашкова, С.И. Котляренко, Р.В. Хухрева ; Управление культуры Исполкома Моссовета. Москва, 1959. 24 с.
11. Терёшин В.И. Работа с технической литературой и документацией в библиотеках : учебное по-

- собе / Московский государственный институт культуры. Москва, 1986. 60 с.
12. *Денисьев В.Н.* Работа массовой библиотеки : краткое руководство для начинающего библиотекаря. 4-е изд., испр. и доп. Москва : Госкультпросветиздат, 1952. 247 с.
13. Библиотечно-информационное обслуживание : учебник / под ред. М.Я. Дворкиной. Санкт-Петербург : Профессия, 2016. 238 с.
14. ГОСТ Р 7.0.104 – 2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления. Москва : Стандартинформ, 2019. 10 с.
15. ГОСТ 7.0—99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения // Библиотечное дело : государственные и национальные стандарты / Российская государственная библиотека. Москва : Пашков дом, 2014. С. 15—31.
16. *Абрамов К.И.* Библиотечное строительство в первые годы Советской власти. 1917—1920. Москва : Книга, 1974. 264 с.
17. *Чубарьян О.С.* Общее библиотековедение : учебник. 3-е изд., перераб. и доп. Москва : Книга, 1976. 271 с.
18. Словарь библиотечных терминов : Проект для обсуждения / сост. И.М. Сулова, Л.Н. Уланова ; Государственная библиотека СССР им. В.И. Ленина. Москва, 1974. Вып. 5: Библиотечное дело. 74 с.
19. *Маркова Т.Б.* Трансформация теории руководства чтением в информационном обществе // Библиосфера. 2015. № 3. С. 41—45.
20. Словарь библиотечных терминов / общ. ред. О.С. Чубарьяна ; Государственная библиотека СССР им. В.И. Ленина. Москва : Книга, 1976. 224 с.
21. ГОСТ 7.26—80. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечное дело. Основные термины и определения. Москва : Издательство стандартов, 1981. 14 с.
22. Библиотечное обслуживание: теория и методика : учебник / Московский государственный университет культуры ; под ред. А.Я. Айзенберга. Москва, 1996. 200 с.
23. Библиотечное обслуживание полиэтнического населения региона. Культурная компетентность библиотекаря : справочное пособие / Российская национальная библиотека. Санкт-Петербург, 2009. 166 с.
24. *Дворкина М.Я.* Библиотечно-информационная деятельность: теоретические основы и особенности развития в традиционной и электронной среде. Москва : ФАИР, 2009. 256 с.
25. *Ахмадова Ю.А., Галимова Е.Я.* Менеджмент качества и библиотека : учебно-практическое пособие. Москва : Либерея-Бибинформ, 2007. 88 с.
26. Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки : рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти. Москва, 2014. 21 с.
27. Методические рекомендации по модернизации муниципальных библиотек на основе модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки // Министерство культуры Российской Федерации : офиц. сайт. URL: <https://culture.gov.ru/documents/metodicheskie-rekomendatsii-po-modernizatsii-munitsipalnykh-bibliotek-na-osnove-modelnogo-standarta/> (дата обращения: 05.02.2021).
28. *Дворкина М.Я.* Библиотечное обслуживание как система : учебное пособие. Москва : Издательство Московского государственного института культуры, 1992. 162 с.
29. *Дворкина М.Я.* Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / Московский государственный университет культуры и искусств. Москва : Профиздат, 2000. 48 с.
30. *Дворкина М.Я.* Библиотечное обслуживание: теоретический аспект : (монография). Москва : Издательство Московского государственного института культуры, 1993. 250 с.
31. *Бородина В.А.* Библиотечное обслуживание : учебно-методическое пособие. Москва : Либерея, 2004. 168 с.
32. *Мелентьева Ю.П.* Библиотечное обслуживание : учебник. Москва : ФАИР, 2006. 256 с.
33. *Дворкина М.Я.* Информационное обслуживание: социокультурный подход. Москва : Профиздат, 2001. 112 с.
34. *Дворкина М.Я.* Библиотечная среда: теория и организация : научно-практическое пособие. Москва : Литера, 2009. 112 с.
35. *Брежнева В.В., Гиляревский Р.С.* Информационное обслуживание : учебное пособие. Санкт-Петербург : Профессия, 2012. 368 с.
36. *Боброва Е.И.* Менеджмент качества библиотечного и информационного обслуживания в библиотеке вуза : учебно-методическое пособие. Москва : Литера, 2013. 96 с.
37. *Брежнева В.В., Дементьева Н.Ю., Жадько Н.В., Захаренко М.П., Клюев В.К., Колесникова М.Н.* Маркетинг библиотечно-информационной де-

- тельности : учебник. Санкт-Петербург : Профессия, 2017. 240 с.
38. Ключев В.К., Колесникова М.Н., Захаренко М.П., Гусева Е.Н., Жадько Н.В., Редькина Н.С., Кормишина Г.М. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учебник / науч. ред. В.К. Ключев, М.Н. Колесникова. Санкт-Петербург : Профессия, 2021. 389 с.
39. Коршунов О.П., Леликова Н.К., Лиховид Т.Ф. Библиографоведение : учебник / под общ. ред. О.П. Коршунова. Санкт-Петербург : Профессия, 2014. 288 с.
40. Терминологический словарь по информатике / Международный центр научной и технической информации. Москва, 1975. 752 с.
41. Воройский Ф.С. Информатика : введение в современные информационные и телекоммуникационные технологии в терминах и фактах : энциклопедический словарь-справочник. Москва : Физматлит, 2006. 767 с.

The Term “Library Service” in the Conceptual Framework of Library Science

Yuri N. Stolyarov,

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

ORCID 0000-0002-9597-4275; SPIN 7795-3767

E-mail: yn100@yandex.ru

Abstract. The article considers the contradiction in concepts connected with key content of the library activity. Some fundamental documents use the term “library service”, others use “information and library service”, “library and information service” terms. The different content is also given to these concepts. The inconsistency is increased by the fact that since Soviet times the library services have often been understood as library activity in general. There is given the brief review of primarily positions on the conceptual framework of library service: library activity, work with readers, guidance of reading, library service, library and information service, information and library service. In violation of the Federal Law № 78-FZ “On Librarianship”, the term “library and information service” is enshrined in the names of textbooks, GOST R 7.0.103–2018 “Library and information service. Terms and definitions” and GOST R 7.0.104–2019 “Library and information services of scientific library. Types, forms and modes of delivery”. While library science is striving hard to integrate itself into information science, information science itself is far from recognising library and bibliographic science as an integral part of it. “Library service” is considered both as specific and general library science concept. The definition of “work” in relation to library science is given: it is the function of library staff to create values, provide benefits or meet the informational, cultural, educational needs of readers. The author proposes to intensify the concept of “library readers study”, to develop thoroughly its theory and methodology. The paper provides additional arguments in favour of the concept of “library readers study” in addition to the well-known ones. It is argued that in addition to revealing the links between the readers’ contingent and the library staff, it is necessary to reveal the links of the “readers’ contingent” subsystem with other subsystems of the first and second circuits of the library as a system.

Key words: library science, theory of librarianship, theory of scientific information activity, guidance of reading, library service, library and information service, information and library service, library activity, work with readers, library readers study.

Citation: Stolyarov Y.N. The Term “Library Service” in the Conceptual Framework of Library Science, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2021, vol. 70, no. 4, pp. 352–363. DOI: 10.25281/0869-608X-2021-70-4-352-363.

References

1. Federal Law of 23.11.1994 № 78-FZ “On Librarianship”, *Sobranie zakonodatel'stva Rossiiskoi Federatsii* [Collected Legislation of the Russian Federation], 1995, issue 1, art. 2 (in Russ.).
2. Askarova V.Ya. The Reader as an Object of Interdisciplinary Research, *Ot Goda literatury — k veku chteniya: kollektivnaya monografiya* [From the Year of Literature to the Century of Reading: collective monograph]. Chelyabinsk, Chelyabinskii Gosudarstvennyi Institut Kul'tury Publ., 2016, pp. 11–66 (in Russ.).
3. Vaneev A.N. *Ot knizhno-bibliotечноi komissii Instituta vneshkol'nogo obrazovaniya do kafedry bibliotekovedeniya i teorii chteniya SPbGUKI (1918 — 2008): istoricheskii ocherk* [From the Book and Library Commission of the Institute of Extracurricular Education to the Department of Library Science and Reading Theory of the Saint Petersburg State University of Culture and Arts]. St. Petersburg, 2009, 112 p.
4. Denishev V.N., Kheifets Z.B. (eds.) *Metody raboty s chitatelem: programma dlya bibliotечnykh tekhnikumov: metodicheskie ukazaniya dlya zaochnykh bibliotечnykh tekhnikumov* [Methods of Working with Readers: A Program for Library Training Schools: methodological guidelines for correspondence library training schools], 1939, 40 p.
5. Seglin E.V. (ed.) *Metody obsluzhivaniya chitatelei v massovoi biblioteke: uchebnoe posobie dlya bibliotечnykh tekhnikumov* [Methods of Serving Readers in a Mass Library: textbook for library training schools]. Moscow, 1938, 128 p.
6. Karklina N.I. The Meaning, Tasks and Content of Reference and Bibliographic Services, *Krasnyi bibliotekar'* [Red Librarian], 1938, no. 9, pp. 39–48 (in Russ.).
7. Federal Law of 05.04.2013 № 44-FZ “On the Contract System in the Field of Procurement of Goods, Works, Services for State and Municipal Needs”, *Sobranie zakonodatel'stva Rossiiskoi Federatsii* [Collected Legislation of the Russian Federation], 2013, no. 14, art. 1652 (in Russ.).
8. GOST R 7.0.103—2018. *Sistema standartov po informatsii, bibliotechnomu i izdatel'skomu delu. Bibliotechno-informatsionnoe obsluzhivanie. Terminy i opredeleniya* [State Standard R 7.0.103—2018. System of Standards on Information, Librarianship and Publishing. Library and Information Service. Terms and Definitions]. Moscow, Standartinform Publ., 2018, 30 p.
9. Stolyarov Yu.N. The Primary Importance of the Concept of “Good” for Library Science: Conclusion from “Essay on Library Postmodernity” by A.V. Sokolov, *Vestnik kul'tury i iskusstv* [Culture and Arts Herald], 2020, no. 3 (63), pp. 7–17 (in Russ.).
10. Dashkova E.I., Kotlyarenko S.I., Khukhrev R.V. (eds.) *Rabota s knizhnym fondom (Izuchenie i komplektovanie)* [Working with Book Collections (Study and Acquisition)]. Moscow, 1959, 24 p.
11. Tereshin V.I. *Rabota s tekhnicheskoi literaturoi i dokumentatsiei v bibliotekakh: uchebnoe posobie* [Working with Technical Literature and Documentation in Libraries: textbook]. Moscow, 1986, 60 p.
12. Denishev V.N. *Rabota massovoi biblioteki: kratkoe rukovodstvo dlya nachinayushchego bibliotekarya* [The Work of a Mass Library: short guide for a novice librarian]. Moscow, Goskul'tprosvetizdat Publ., 1952, 247 p.
13. Dvorkina M.Ya. (ed.) *Bibliotechno-informatsionnoe obsluzhivanie: uchebnik* [Library and Information Services: textbook]. St. Petersburg, Professiya Publ., 2016, 238 p.
14. GOST R 7.0.104 —2019. *Sistema standartov po informatsii, bibliotechnomu i izdatel'skomu delu. Bibliotechno-informatsionnye uslugi nauchnoi biblioteki. Vidy, formy i rezhimy predostavleniya* [State Standard R 7.0.104 —2019. System of Standards on Information, Librarianship and Publishing. Library and Information Services of the Research Library. Types, Forms, and Rules of Services]. Moscow, Standartinform Publ., 2019, 10 p.
15. State Standard 7.0—99. System of Standards on Information, Librarianship and Publishing. Information and Library Activities, Bibliography. Terms and Definitions, *Bibliotechnoe delo: gosudarstvennye i natsional'nye standarty* [Librarianship: State and National Standards]. Moscow, Pashkov Dom Publ., 2014, pp. 15–31 (in Russ.).
16. Abramov K.I. *Bibliotechnoe stroitel'stvo v pervye gody Sovetskoi vlasti. 1917—1920* [Library Construction in the First Years of Soviet Power. 1917—1920]. Moscow, Kniga Publ., 1974, 264 p.
17. Chubaryan O.S. *Obshchee bibliotekovedenie: uchebnik* [General Library Science: textbook]. Moscow, Kniga Publ., 1976, 271 p.
18. Suslova I.M., L.N. Ulanova L.N. (eds.) *Slovar' bibliotечnykh terminov: Proekt dlya obsuzhdeniya* [Dictionary of Library Terms: A Project for Discussion]. Moscow, 1974, issue 5, 74 p.
19. Markova T.B. Transforming the Theory of Reading Guidance in the Information Society, *Bibliosfera* [Bibliosphere], 2015, no. 3, pp. 41–45 (in Russ.).
20. Chubaryan O.S. (ed.) *Slovar' bibliotечnykh terminov* [Dictionary of Library Terms]. Moscow, Kniga Publ., 1976, 224 p.
21. GOST 7.26—80. *Sistema standartov po informatsii, bibliotechnomu i izdatel'skomu delu. Bibliotechnoe*

- delo. Osnovnye terminy i opredeleniya* [State Standard 7.26–80. System of Standards on Information, Librarianship and Publishing. Librarianship. Basic Terms and Definitions]. Moscow, Standartov Publ., 1981, 14 p.
22. Aizenberg A.Ya. (ed.) *Bibliotechnoe obsluzhivanie: teoriya i metodika: uchebnyk* [Library Services: Theory and Methodology: textbook]. Moscow, 1996, 200 p.
23. *Bibliotechnoe obsluzhivanie polietnicheskogo naseleniya regiona. Kul'turnaya kompetentnost' bibliotekarya: spravochnoe posobie* [Library Services for the Multi-Ethnic Population of a Region. Cultural Competence of a Librarian: reference guide]. St. Petersburg, 2009, 166 p.
24. Dvorkina M.Ya. *Bibliotechno-informatsionnaya deyatel'nost': teoreticheskie osnovy i osobennosti razvitiya v traditsionnoi i elektronnoi srede* [Library and Information Activities: Theoretical Foundations and Features of Development in the Traditional and Electronic Environment]. Moscow, FAIR Publ., 2009, 256 p.
25. Akhmadova Yu.A., Galimova E.Ya. *Menedzhment kachestva i biblioteka: uchebno-prakticheskoe posobie* [Quality Management and the Library: educational and practical guide]. Moscow, Libereya-Bibinform Publ., 2007, 88 p.
26. *Model'nyi standart deyatel'nosti obshchedostupnoi biblioteki: rekomendatsii organam gosudarstvennoi vlasti sub"ektov Rossiiskoi Federatsii i organam munitsipal'noi vlasti* [Model Standard for Activities of Public Libraries: Recommendations to State Authorities of the Subjects of the Russian Federation and Municipal Authorities]. Moscow, 2014, 21 p.
27. Methodological Recommendations for the Modernization of Municipal Libraries on the Basis of the Model Standard for Activities of Public Libraries, *Ministerstvo kul'tury Rossiiskoi Federatsii: ofits. sait* [Ministry of Culture of the Russian Federation: official website]. Available at: <https://culture.gov.ru/documents/metodicheskie-rekomendatsii-pomodernizatsii-munitsipalnykh-bibliotek-na-osnove-modelnogo-standarta/> (accessed 05.02.2021) (in Russ.).
28. Dvorkina M.Ya. *Bibliotechnoe obsluzhivanie kak sistema: uchebnoe posobie* [Library Services as a System: textbook]. Moscow, Moskovskogo Gosudarstvennogo Instituta Kul'tury Publ., 1992, 162 p.
29. Dvorkina M.Ya. *Bibliotechnoe obsluzhivanie: novaya real'nost': lektsii* [Library Services: A New Reality: lectures]. Moscow, Profizdat Publ., 2000, 48 p.
30. Dvorkina M.Ya. *Bibliotechnoe obsluzhivanie: teoreticheskii aspekt: (monografiya)* [Library Services: Theoretical Aspect: (monograph)]. Moscow, Moskovskogo Gosudarstvennogo Instituta Kul'tury Publ., 1993, 250 p.
31. Borodina V.A. *Bibliotechnoe obsluzhivanie: uchebno-metodicheskoe posobie* [Library Services: educational and methodological guide]. Moscow, Libereya Publ., 2004, 168 p.
32. Melentyeva Yu.P. *Bibliotechnoe obsluzhivanie: uchebnyk* [Library Services: textbook]. Moscow, FAIR Publ., 2006, 256 p.
33. Dvorkina M.Ya. *Informatsionnoe obsluzhivanie: sotsiokul'turnyi podkhod* [Information Services: Socio-Cultural Approach]. Moscow, Profizdat Publ., 2001, 112 p.
34. Dvorkina M.Ya. *Bibliotchnaya sreda: teoriya i organizatsiya: nauchno-prakticheskoe posobie* [Library Environment: Theory and Organization: scientific and practical guide]. Moscow, Litera Publ., 2009, 112 p.
35. Brezhneva V.V., Gilyarevsky R.S. *Informatsionnoe obsluzhivanie: uchebnoe posobie* [Information Services: textbook]. St. Petersburg, Professiya Publ., 2012, 368 p.
36. Bobrova E.I. *Menedzhment kachestva bibliotchnogo i informatsionnogo obsluzhivaniya v biblioteke vuza: uchebno-metodicheskoe posobie* [Quality Management of Library and Information Services in a University Library: educational and methodological guide]. Moscow, Litera Publ., 2013, 96 p.
37. Brezhneva V.V., Dementyeva N.Yu., Zhadko N.V., Zakharenko M.P., Klyuev V.K., Kolesnikova M.N. *Marketing bibliotchno-informatsionnoi deyatel'nosti: uchebnyk* [Marketing of Library and Information Activities: textbook]. St. Petersburg, Professiya Publ., 2017, 240 p.
38. Klyuev V.K., Kolesnikova M.N., Zakharenko M.P., Guseva E.N., Zhadko N.V., Redkina N.S., Kormishina G.M. *Menedzhment bibliotchno-informatsionnoi deyatel'nosti: uchebnyk* [Management of Library and Information Activities: textbook]. St. Petersburg, Professiya Publ., 2021, 389 p.
39. Korshunov O.P., Lelikova N.K., Likhovid T.F. *Bibliografovedenie: uchebnyk* [Bibliography Studies: textbook]. St. Petersburg, Professiya Publ., 2014, 288 p.
40. *Terminologicheskii slovar' po informatike* [Terminological Dictionary of Informatics]. Moscow, 1975, 752 p.
41. Voroiysky F.S. *Informatika: vvedenie v sovremennyye informatsionnye i telekommunikatsionnye tekhnologii v terminakh i faktakh: entsiklopedicheskii slovar'-spravochnik* [Informatics: Introduction to Modern Information and Telecommunication Technologies in Terms and Facts: encyclopedic reference dictionary]. Moscow, Fizmatlit Publ., 2006, 767 p.