

УДК 021
ББК 78.370
DOI 10.25281/0869-608X-2018-67-2-225-231

О.А. Кучеркова

Ассортимент услуг на официальных сайтах государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации

Реферат. Исследован ассортимент услуг, предоставляемых государственными (универсальными) библиотеками субъектов Российской Федерации. Анализируются основные термины и их определения: «услуга», «библиотечная услуга», «библиотечно-информационная услуга». Рассматриваются классификации услуг библиотек, разработанные отечественными исследователями. Впервые проведен комплексный анализ сайтов универсальных библиотек субъектов Российской Федерации, выявлен полный ассортимент предоставляемых ими услуг. После их сопоставления была создана новая классификация услуг библиотек. При анализе сайтов сделана попытка унификации терминологии.

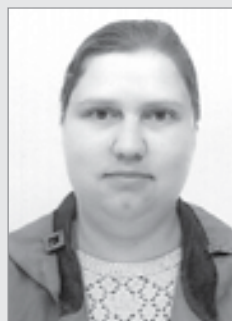
В основу классификации положено разделение услуг по месту их предоставления на три группы: внестационарные, дистанционные, стационарные. Каждая из них делится на пять групп (по предоставляемому пользователям объекту): документные, справочные, услуги библиографического информирования, культурно-просветительские; также выделены прочие услуги, которые нельзя отнести к первым четырем группам, в них вошли в основном так называемые сервисные услуги.

Исследование показало, что на сайтах библиотек нет четкой классификации услуг. Ассортимент услуг конкретной библиотеки выявлялся по прейскурантам, спискам услуг, информации о структурных подразделениях. Каждый сайт библиотеки охватывает определенный аспект ее реальной деятельности в зависимости от субъективных целей библиотекарей. Анализ сайтов библиотек показывает, что ассортимент услуг разнообразен, обширен и максимально удовлетворяет большинство потребностей пользователей государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации. Всего выявлено 349 услуг, предлагаемых пользователям библиотеками, из них 22 внестационарных, 81 дистанционная, 246 стационарных услуг.

Ключевые слова: услуга, ассортимент услуг, библиотечная услуга, классификация услуг, внестационарная услуга, дистанционная услуга, стационарная услуга.

Для цитирования: Кучеркова О.А. Ассортимент услуг на официальных сайтах государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации // Библиотековедение. 2018. Т. 67, № 2. С. 225—231. DOI: 10.25281/0869-608X-2018-67-2-225-231.

Услуга является одним из основных результатов деятельности библиотеки. Пользователям предоставляют как библиотечные (присущие только ей) услуги, так и дополнительные: сервисные, образовательные и пр. В настоящее время бурно развиваются инновационные технологии, что способствует увеличению числа услуг. Их ассортимент зависит от возможностей конкретной библиотеки, личного опыта и умений ее сотрудников.



Ольга Александровна Кучеркова, Российская государственная библиотека, Центр по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе, научный сотрудник Воздвиженка ул., д. 3/5, Москва, 119019, Россия
E-mail: kucherкова82@mail.ru

Для плодотворной методической работы, а также максимально полного межбиблиотечного взаимодействия необходимы исследования современного ассортимента услуг государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации, но прежде необходимо дать определение термина «услуга». Существуют различные дефиниции в зависимости от сферы, в которой предоставляется услуга. Важно различать термины «услуга», «библиотечная услуга» и «библиотечно-информационная услуга».

Наиболее точно суть термина «услуга» отражает определение М.Н. Малевой. По ее мнению, услуга — это «определенное действие, результат которого не имеет вещественного воплощения и неотделим от личности исполнителя. Вместе с тем услуга имеет результат — удовлетворение имущественных, культурных, эстетических, информационных потребностей, обеспечение состояния здоровья, безопасности, приобретение навыков, опыта, образцов поведения» [1, с. 8]. Это определение раскрывает сущность услуг, предоставляемых библиотеками, вне зависимости от области применения.

В приказе Министерства культуры Российской Федерации «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек» указано, что «библиотечная услуга — это результат библиотечной деятельности по выявлению, формированию и удовлетворению информационных и культурных потребностей пользователей библиотеки» [2]. Это определение емко и точно выражает суть библиотечной услуги, однако оно не учитывает, что библиотека может оказывать услуги, которые не есть результат библиотечной деятельности (например, продление срока пользования документами) или удовлетворяют потребности, не являющиеся культурными и информационными (например, сканирование).

Самым новым является зафиксированное в ГОСТ Р 7.020—2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» определение библиотечно-информационной услуги как «конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки» [3]. Оно учитывает влияние на работу библиотек информационных технологий, но в этой дефиниции есть некоторые недостатки: отсутствуют ясные критерии результата библиотечного обслуживания, не освещены особенности потребностей пользователя библиотеки.

Все услуги, которые предоставляют библиотеки, составляют их ассортимент услуг. Официально, по ГОСТ 7.0—99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения», ассортимент услуг библиотек можно разделить на три вида — информационные, библиотечные и библиографические: «Информаци-

онная услуга — это предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу. Библиотечная услуга — это конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т. д.). Библиографическая услуга — это результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации» [4, с. 22]. Выделение именно таких видов из всего ассортимента услуг, выполняемых библиотеками, представляется не соответствующим библиотечной теории и практике. Получается, что при выполнении библиотечной услуги нельзя предоставлять «информацию определенного вида» и библиографическую информацию. Все это делает невозможным использование данной классификации услуг.

Более удачными являются классификации услуг в работах С.А. Басова [5] и М.Я. Дворкиной [6]. Первые классификации услуг, предоставляемых библиотеками, были разработаны еще в начале 1980-х годов. С.А. Басов выделял три класса библиотечных услуг: документные, коммуникативные и услуги библиотечного сервиса, без которых невозможно, по его мнению, предоставлять документные и коммуникативные услуги [5]. Эта классификация слишком общая, также она делает услуги библиотечного сервиса частью документных и коммуникативных, ставя их в подчиненное положение. Все же в ней есть рациональное зерно, и весь ассортимент услуг логично поделен на три класса.

М.Я. Дворкина классифицировала библиотечные услуги по группам: документные услуги, справочные (все виды справок), новостные (информирование о новых поступлениях, событиях и т. д.), учебно-консультационные, исследовательские (обеспечение научных исследований), организационно-вспомогательные (сервисные) и комплексные (могут включать все вышеперечисленные) [6]. Эта классификация очень размыта: так, справки можно отнести не только к группе справочных услуг, но и новостным, учебно-консультационным и исследовательским услугам. Комплексные услуги не стоит выделять, эта группа лишняя, комплексность — это суть работы библиотеки, а не услуга.

В.В. Брежнева и Р.С. Гиляревский разделили информационные продукты и услуги на семь групп в зависимости от их ассортимента: предоставляемые в результате документального обслуживания; предоставляемые в результате библиографического обслуживания; предоставляемые в результате фактографического обслуживания; комплексные информационные мероприятия; предоставляемые в результате проведения информационных исследований; консультационные услуги; сервисные услуги [7; 8].

При изучении этой классификации сразу видно, что авторы фактически ставят знак равенства между продуктом и услугой. В реальности услуга предоставляет доступ к продуктам (созданным как библиотекой, так и сторонними организациями). Непонятно, зачем авторы внесли в разные виды фактографические и устные справки, а адресные и тематические совсем не упоминают.

И.Г. Юдина, проанализировав ассортимент услуг 262 библиотек разных типов, выделяет, как и С.А. Басов, три группы библиотечных услуг: документные, информационные (у С.А. Басова — коммуникативные), сервисные. Она классифицирует услуги по характеру источника информации (обработки документа) после поступления в фонд, выделив триаду: 1) без обработки (документные), 2) интеллектуальная обработка (информационные), 3) техническая обработка (сервисные) [9, с. 56]. Эта классификация тоже довольно спорна, так как согласно ей получается, что в документах не содержится информация, а информация не может быть представлена в виде документа.

С появлением и развитием электронной среды номенклатура библиотечных услуг обновилась, ассортимент их расширился. В 2007 г. Е.Ю. Елисиной были проанализированы услуги, реализуемые библиотекой в электронной среде, автоматизированные услуги, а также услуги, которые выполняются без привлечения автоматизированных технологий, но являются сопутствующими доступу к электронным документам. Ею была предложена и обоснована классификация услуг, включающая девять их видов, обеспечивающих доступ: «к электронным документам из фондов библиотеки; к созданию пользователями электронных документов на базе библиотеки; к справочно-библиографическому обслуживанию и библиографической продукции библиотеки; к фактографической продукции библиотеки; к новостным и ориентирующим документам по библиотечной системе; к обучающим, консультационным услугам; услугам библиотечного общения; к научной продукции библиотеки; к социокультурной деятельности библиотеки; к комфортной библиотечной среде для обеспечения дифференцированного обслуживания электронными документами» [10, с. 179]. Внимание автора этой классификации было сосредоточено на услугах, предоставляемых с помощью электронных технологий, другие услуги, предоставляемые библиотекой, в классификации не учитывались.

В XXI в. библиотека выходит за рамки своего помещения, добавляя в спектр услуг внестационарные и дистанционные. Стало необходимым выявление полного ассортимента услуг российских библиотек. Это сложная и объемная работа, поэтому наше исследование начинается с выявления ассортимента услуг государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации, размещенных на их сайтах.

Сегодня существует 85 государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации: городов федерального значения (Москва, Санкт-Петербург и Севастополь) — 3, автономных (4 автономных округа и 1 автономная область) — 5, краевых — 9, областных — 46, республиканских — 22.

В 2016 г. автором был проведен мониторинг сайтов этих библиотек для выявления полного ассортимента библиотечных услуг, которые ими предоставляются, а в 2017 г. данные сайтов были актуализированы (спектр услуг расширился на 80 сайтах). Ассортимент услуг библиотек определялся по прејскурантам, спискам услуг, информации о структурных подразделениях. Выявлено 349 услуг, предлагаемых пользователям библиотеками. При анализе сайтов терминология была унифицирована, так как на сайтах используются различные классификации, созданные сотрудниками конкретных библиотек, по-разному формулируются названия услуг: Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина — выдача документов из подсобного фонда и отдела основного книгохранения (книг, журналов, газет, микрофильмов) [11]; Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова — выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование в соответствии с правилами пользования библиотекой [12]; Забайкальская краевая универсальная библиотека им. А.С. Пушкина — бесплатное получение документов для занятий в читальных залах библиотеки [13]; Алтайская краевая республиканская библиотека им. В.Я. Шишкова — предоставление документов в читальных залах библиотеки: печатных документов; электронных документов; неопубликованных документов; депонированных научных работ; аудиовизуальных документов (фоно-фотодокументы и документы на микроформах) [14]; Ставропольская краевая универсальная библиотека им. М.Ю. Лермонтова — редкие и ценные издания, энциклопедии, справочные, картографические и изоиздания, материалы большого формата, подшивки газет и журналов, малотиражные и издания, имеющиеся в фондах библиотеки в единственном экземпляре, аудиовизуальные, электронные, а также издания, полученные по межбиблиотечному абонементу, выдаются для работы только в читальных залах [15].

Итогом исследования стал анализ ассортимента услуг, предоставляемых как в помещениях библиотек, так и на их сайтах.

В основу классификации положено разделение услуг по месту их предоставления (услуга неотделима от исполнителя, что подразумевает неотделимость от места предоставления) на три группы:

- внестационарные услуги (предоставляются за пределами территории библиотеки);

Количество выявленных услуг на сайтах государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации

Виды услуг по предоставляемому пользователем объекту	Виды услуг по месту предоставления		
	Внестанционные (6,3%)	Дистанционные (23,2%)	Стационарные (70,5%)
Документные	5	24	16
Справочные	3	15	13
Библиографическое информирование		3	9
Культурно-просветительские	9	25	72
Прочие	5	14	136
Всего	22	81	246

- дистанционные услуги (получаемые через Интернет, а также по телефонной связи);
- стационарные услуги (доступны на территории библиотеки).

До данного исследования никто не структурировал услуги по месту предоставления. Каждая из трех групп услуг делится по предоставляемому пользователем объекту (т. е. результату услуги) на пять подгрупп:

- документные (предоставление документов на любом носителе);
- справочные (все виды справок);
- библиографическое информирование (групповое и индивидуальное предоставление библиографической информации по запросу);
- культурно-просветительские (удовлетворение потребности пользователя в культурных контактах, а также получении новых знаний);
- прочие (не относящиеся к предыдущим группам, в основном так называемые сервисные услуги).

Эта классификация объединяет весь ассортимент услуг универсальных библиотек субъектов Российской Федерации в четкую структуру, что дает возможность их сопоставления, сравнения и анализа. Во время исследования выявлено, что есть услуги характерные для универсальных библиотек одного или нескольких субъектов. Всего выявлено 22 внестанционных, 81 дистанционная, 246 стационарных услуг (см. табл. 1).

Наиболее популярными из внестанционных услуг, предлагаемых на сайтах библиотек, являются: Комплекс информационно-библиотечного обслуживания (КИБО), который предлагается на сайтах 17 библиотек (относится к прочим услугам); надомный абонемент, т. е. посещение сотрудником библиотеки пользователей «на дому»: прием заказов, передача ранее заказанных и сбор прочитанных документов (документная услуга), а также организация выставок вне библиотеки по заявке (культурно-просветительская услуга) — каждая на сайтах 15 библиотек (см. табл. 2). Девять внестанционных услуг являются уникальными, каждая из них предоставляется только в какой-либо одной из универсальных библиотек

субъектов Российской Федерации, из них 2 документных (заочный абонемент и книгоноша), 5 культурно-просветительских (агитпоезд, дни специалиста, консультации, организация семинара и проведение презентаций), 2 прочих (информационно-библиотечное обслуживание жителей населенных пунктов, не имеющих стационарных библиотек, создание библиотеки).

Среди дистанционных услуг наиболее предлагаемые следующие: электронная доставка документов указана на сайтах 65 библиотек; виртуальная справочная служба — 59; предоставление доступов к удаленным информационным ресурсам и базам данных (БД) 49 (см. табл. 2). Уникальными являются 23 услуги, из них 6 документных (например, видеотека), 1 справочная (патентный поиск по электронной БД), 10 культурно-просветительских (например, виртуальные конкурсы), 6 прочих (например, создание сайта для людей с ограниченными возможностями).

Наиболее популярные стационарные услуги — это абонемент (на 70 сайтах) и предоставление доступа к информационным ресурсам и БД в помещении библиотеки (на 54 сайтах), обе относятся к документным услугам; справочные услуги — справки: тематические, фактографические, уточняющие, адресные и предоставление системы каталогов и других форм библиографического информирования о составе фондов и других ресурсов библиотеки (каждая на 85 сайтах); услуги библиографического информирования: групповое информационное обслуживание специалистов и индивидуальное информационное обслуживание (каждая на 30 сайтах); культурно-просветительские: занятия по вопросам библиотечно-библиографической грамотности (72) и выставки (69); прочие (сервисные): ксерокопирование документов (73) и «предоставление места, оборудованного персональным компьютером, в том числе с доступом в Интернет (70) (см. табл. 2). Уникальными (встречающимися только однажды) являются: 2 документных, 1 справочная, 17 культурно-просветительских и 54 прочих услуг.

Таким образом, информация, полученная при анализе сайтов государственных (универ-

**Приоритетные услуги государственных (универсальных) библиотек
субъектов Российской Федерации**

Виды услуг	Популярность услуги на сайтах библиотек (%)
Справки: тематические, фактографические, уточняющие, адресные	100
Предоставление системы каталогов и других форм библиографического информирования о составе фондов и других ресурсов библиотеки	100
Ксерокопирование документов	85,9
Занятия по вопросам библиотечно-библиографической грамотности	84,7
Предоставление места, оборудованного персональным компьютером, в том числе с доступом в Интернет	82,4
Абонемент	82,4
Выставки	81,2
Электронная доставка документов	76,5
Виртуальная справочная служба	69,4
Предоставление доступов к информационным ресурсам и БД в помещении библиотеки	63,5
Групповое информационное обслуживание специалистов	35,3
Индивидуальное информационное обслуживание	35,3
Комплекс информационно-библиотечного обслуживания (КИБО)	20
Надомный абонемент	17,6
Организация выставок вне библиотеки по заявке	17,6

сальных) библиотек субъектов Российской Федерации, позволила выявить ассортимент, предоставляемых ими услуг. Спектр услуг разнообразен, обширен и максимально удовлетворяет большинство потребностей пользователей. Из 349 выявленных услуг наиболее популярными являются 15. Исследование ассортимента услуг позволило увидеть их видовое разнообразие и наполненность сегментов библиотечного обслуживания. Данные, полученные в ходе мониторинга, могут способствовать организации методической работы в помощь библиотекам. Создание и анализ ассортимента услуг делает более полными знания о библиотечном обслуживании в Российской Федерации. Информация о полном спектре услуг, которые предоставляют все библиотеки в целом, может помочь сотрудникам библиотек расширить ассортимент предлагаемых услуг.

Список источников

1. Малеина М.Н. Договор об оказании театральные услуг // Законодательство. 2006. № 8. С. 8—16.
2. Приказ Минкультуры России от 01.09.2011 г. № 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек» [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ : сайт. URL: <http://sudact.ru/law/prikaz-minкультуры-rossii-ot-01092011-n-906/prilozhenie/i/> (дата обращения: 10.04.2018).
3. ГОСТ Р 7.0.20—2014 СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления [Электронный ресурс] // Консорциум Кодекс. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200113790> (дата обращения: 10.04.2018).
4. Стандарты по библиотечному делу : сборник / сост. Т.В. Захарчук [и др.]. Санкт-Петербург, 2000. 512 с. (Серия «Библиотека»).
5. Басов С.А. Методологическое значение категории цели в исследованиях библиотечной деятельности // Вопросы управления библиотечными системами. Ленинград, 1986. С. 46—64.
6. Дворкина М.Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход. Москва : Профиздат, 2001. 111 с. (Серия «Современная библиотека» ; вып. 11).
7. Брежнева В.В., Гиляревский Р.С. Информационное обслуживание : учеб. пособие. Санкт-Петербург : Профессия, 2012. 368 с.
8. Брежнева В.В., Гиляревский Р.С. От информационного обслуживания к информационному менеджменту : доклад на 20-м заседании семинара «Методологические проблемы наук об информации» (Москва, ИНИОН РАН, 20 ноября 2014 г.) [Электронный ресурс]. URL: <http://docplayer.ru/26979811-Ot-informacionnogo-obsluzhivaniya-k-informacionnomu-menedzhmentu.html> (дата обращения: 10.04.2018).
9. Юдина И.Г., Лаврик О.Л. Информационная функция в теории и практике библиотечного дела / Сиб. отд-ние Рос. акад. наук, Гос. публич. науч.-техн. б-ка ; науч. ред. Б.С. Елепов. Новосибирск, 2010. 228 с.
10. Елисина Е.Ю. Обеспечение доступа к электронным документам в библиотеках: теория и практика : дис. ... канд. пед. наук. Москва, 2008. 232 с. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.dissertcat>

- com/content/obespechenie-dostupa-k-elektronnym-dokumentam-v-bibliotekakh-teoriya-i-praktika-0 (дата обращения: 10.04.2018).
11. Услуги, предлагаемые отделом читального зала [Электронный ресурс] // Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина : сайт. URL: <http://pushkin.kubannet.ru/Otdels/Otdel%20chitalnogo%20zala/uslugi.php> (дата обращения: 10.04.2018).
 12. Услуги Камчатской краевой научной библиотеки им. С.П. Крашенинникова [Электронный ресурс] // Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова : сайт. URL: http://www.kamlib.ru/library.php?page=about_res (дата обращения: 10.04.2018).
 13. Правила пользования Забайкальской краевой универсальной научной библиотекой им. А.С. Пушкина : сайт [Электронный ресурс] // Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина : сайт. URL: <http://zabunb.ru/readers/pravila.php> (дата обращения: 10.04.2018).
 14. Библиотечно-информационные услуги, предоставляемые пользователям (на бесплатной основе) [Электронный ресурс] // Алтайская краевая республиканская библиотека им. В.Я. Шишкова : сайт. URL: <http://akunb.altlib.ru/2011-05-25-07-31-05/bibliotechno-informatsionnyie-uslugi-predostavlyaemyie-polzovatelyam-na-besplatnoy-osnove/> (дата обращения: 10.04.2018).
 15. Правила пользования СКУНБ им. Лермонтова [Электронный ресурс] // Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова : сайт. URL: <http://www.skunb.ru/node/2028> (дата обращения: 10.04.2018).

The Range of Services on the Official Websites of State (Universal) Libraries of the Subjects of the Russian Federation

Olga A. Kucherikova,

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

E-mail: kucherikova82@mail.ru

Abstract. The article is devoted to the study of the range of services provided by the state (universal) libraries of the Russian Federation. The basic terms and their definitions: “service”, “library service” and “library and information service” are analysed. Classifications of the library services developed by the domestic researchers are considered. For the first time, the comprehensive analysis of the websites of the universal libraries of the subjects of the Russian Federation is carried out; the full range of services provided by them is revealed. Upon their comparison, there is created the new classification of library services. In the analysis of websites there is made an attempt to unify the terminology.

Classification is based on dividing services by the place of their provision into three groups: extension, distance, and stationary. Each of them is divided into five groups (according to the object provided to the users): document, reference, bibliographic informing services, cultural and educational; other services that cannot be attributed to the first four groups, include mainly the so-called user services.

The study shows that there is no clear classification of services on the library websites. The range of services of a particular library was indentified by the price lists, lists of gerrices and information about structural units. Each library website covers a certain aspect of its actual activity depending on the subjective goals of librarians. The analysis of library websites shows that the range of services is diverse, extensive and maximally meets most of the needs of users of the state (universal) libraries of the Russian Federation. In total, there is revealed 349 services offered to library users, including 22 extension services, 81 distance services, and 246 stationary services.

Key words: Service Range of Services, Library Service, Classification of Services, Extension Library Service, Distance Service, Stationary Service.

Citation: Kucherikova O.A. The Range of Services on the Official Websites of State (Universal) Libraries of the Subjects of the Russian Federation, *Bibliotekovedenie* [Library and Information Science (Russia)], 2018, vol. 67, no. 2, pp. 225—231. DOI: 10.25281/0869-608X-2018-67-2-225-231.

References

1. Maleina M.N. Contract for Theatre Services, *Zakonodatel'stvo* [Legislation], 2006, no. 8, pp. 8—16 (in Russ.).
2. The Order of the Ministry of Culture of the Russian Federation of 01.09.2011 No. 906 “On Standards of Regular Number of the Employees of State and Municipal Institutions of Cultural and Leisure Type and Libraries”, *Sudebnye i normativnye akty RF* [Judicial and Regulatory Acts of the Russian Federation]. Available at: <http://sudact.ru/law/prikazminkultury-rossii-ot-01092011-n-906/prilozhenie/i/> (accessed 10.04.2018) (in Russ.).
3. State Standard R 7.0.20—2014 of the System of Standards on Information, Librarianship and Publishing. Library Statistics: Indicators and Numeration Units, *Konsortsium Kodeks. Elektronnyi fond pravovoi i normativno-tekhnicheskoi dokumentatsii* [Legal Information Consortium “Kodeks”]. Available at: <http://docs.cntd.ru/document/1200113790> (accessed 10.04.2018) (in Russ.).
4. Zakharchuk T.V. (ed.) *Standarty po bibliotechnomu delu: sbornik* [Standards on Librarianship: collection]. St. Petersburg, 2000, 512 p. (“Biblioteka” Series).
5. Basov S.A. The Methodological Meaning of Goal Category in Studying Library Activities, *Voprosy upravleniya bibliotechnymi sistemami* [Issues of Library Systems Management]. Leningrad, 1986, pp. 46—64 (in Russ.).
6. Dvorkina M.Ya. *Informatsionnoe obsluzhivanie: sotsiokul'turnyi podkhod* [Information Services: Socio-Cultural Approach]. Moscow, Profizdat Publ., 2001, 111 p. (“Sovremennaya Biblioteka” Series, issue 11).
7. Brezhneva V.V., Gilyarevsky R.S. *Informatsionnoe obsluzhivanie: ucheb. posobie* [Information Services: study guide]. St. Petersburg, Professiya Publ., 2012, 368 p.
8. Brezhneva V.V., Gilyarevsky R.S. *Ot informatsionnogo obsluzhivaniya k informatsionnomu menedzhmentu: doklad na 20-m zasedanii seminar “Metodologicheskie problemy nauk ob informatsii” (Moskva, INION RAN, 20 noyabrya 2014 g.)* [From Information Services to Information Management: A Report at the 20th Meeting of the Seminar “Methodological Problems of Information Sciences” (Moscow, Institute of Scientific Information on Social Sciences of the Russian Academy of Sciences, November 20, 2014)]. Available at: <http://docplayer.ru/26979811-Ot-informacionnogo-obsluzhivaniya-k-informacionnomu-menedzhmentu.html> (accessed 10.04.2018).
9. Yudina I.G., Lavrik O.L. *Informatsionnaya funktsiya v teorii i praktike bibliotechnogo dela* [Information Function in the Theory and Practice of Librarianship]. Novosibirsk, 2010, 228 p.
10. Elisina E.Yu. *Obespechenie dostupa k elektronnyim dokumentam v bibliotekakh: teoriya i praktika* [Providing Access to Electronic Documents in Libraries: Theory and Practice], Cand. ped. sci. diss. Available at: <http://www.dissercat.com/content/obespechenie-dostupa-k-elektronnyim-dokumentam-v-bibliotekakh-teoriya-i-praktika-0> (accessed 10.04.2018).
11. Services Offered by the Reading Room Department, *Krasnodarskaya kraevaya universal'naya nauchnaya biblioteka im. A.S. Pushkina* [A.S. Pushkin Krasnodar Regional Universal Scientific Library]. Available at: <http://pushkin.kubannet.ru/Otdels/Otdel%20chitalnogo%20zala/uslugi.php> (accessed 10.04.2018) (in Russ.).
12. Services of the S.P. Krasheninnikov Kamchatka Regional Scientific Library, *Kamchatskaya kraevaya nauchnaya biblioteka im. S.P. Krasheninnikova* [S.P. Krasheninnikov Kamchatka Regional Scientific Library]. Available at: http://www.kamlib.ru/library.php?page=about_res (accessed 10.04.2018) (in Russ.).
13. Rules of Using the A.S. Pushkin Zabaykalsky Regional Universal Scientific Library, *Zabaikal'skaya kraevaya universal'naya nauchnaya biblioteka im. A.S. Pushkina* [A.S. Pushkin Zabaykalsky Regional Universal Scientific Library]. Available at: <http://zabunb.ru/readers/pravila.php> (accessed 10.04.2018) (in Russ.).
14. Library and Information Services Provided to Users (Free of Charge), *Altaiskaya kraevaya respublikanskaya biblioteka im. V.Ya. Shishkova* [V.Ya. Shishkov Altai Regional Republican Library]. Available at: <http://akunb.altlib.ru/2011-05-25-07-31-05/bibliotechno-informatsionnyie-uslugi-predostavlyaemyie-polzovatelyam-nabesplatnoy-osnove/> (accessed 10.04.2018) (in Russ.).
15. Rules of Using the M.Yu. Lermontov Stavropol Regional Scientific Library, *Stavropol'skaya kraevaya nauchnaya biblioteka im. M.Yu. Lermontova* [M.Yu. Lermontov Stavropol Regional Scientific Library]. Available at: <http://www.skunb.ru/node/2028> (accessed 10.04.2018) (in Russ.).