

УДК [024+025.5]:001.4  
<https://doi.org/10.20913/2618-7515-2022-2-81-92>

## БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ: ЭВОЛЮЦИЯ ПОДХОДОВ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ

### LIBRARY AND INFORMATION SERVICES: THE EVOLUTION OF APPROACHES TO THE DEFINITION

© **Безменова Анна Сергеевна**

аспирант, Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук (ГПНТБ СО РАН), Новосибирск, Россия, [ias\\_anna13@mail.ru](mailto:ias_anna13@mail.ru)

Динамика развития общества и информационных технологий оказывает существенное влияние на все сферы жизни человека, позволяя развивать и расширять спектр предоставляемых услуг. Эта тенденция характерна и для библиотечной сферы деятельности, где также расширяется ассортимент оказываемых услуг, что актуализирует исследование сущности и значения термина «библиотечно-информационная услуга». Целью статьи является рассмотрение основных подходов к термину «библиотечно-информационная услуга» с учетом влияния информационно-технологических и социально-культурных факторов на общество. Для достижения поставленной цели был проведен анализ 31 понятия, наиболее известного и часто встречающегося. Представленные определения отражены в действующих ГОСТах по библиотечному делу, актуальной справочной и учебной литературе, а также в авторских трактовках ученых-библиотековедов. Анализ показал, что специалисты на протяжении многих лет пересматривают подходы к термину, но до сих пор нет всеобъемлющей формулировки, раскрывающей последние достижения библиотечного обслуживания и сущности библиотечно-информационных услуг.

Терминологический анализ позволил выявить генезис библиотечных инноваций и спрогнозировать направленность изменений в области библиотечно-информационных услуг. Сделан вывод о том, что услуги в библиотеке представляют собой разноаспектные действия, направленные не только на удовлетворение потребностей пользователя в разных библиотечных, информационных, социокультурных запросах в онлайн- и офлайн-пространстве, но и предоставление во временное пользование уникального оборудования для самореализации его творческого и образовательного потенциала.

**Ключевые слова:** библиотечно-информационное обслуживание, библиотечно-информационные услуги, модернизация библиотек, ассортимент библиотечно-информационных услуг, терминологический анализ

**Bezmenova Anna Sergeevna**

Post-graduate student, State Public Scientific Technological Library of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences (SPSTL SB RAS), Novosibirsk, Russia, [ias\\_anna13@mail.ru](mailto:ias_anna13@mail.ru)

The dynamics of the society and information technologies evolution has a significant impact on all spheres of human life, allowing to develop and expand the range of services provided. This trend is also typical for the library field of activity, where the range of services provided to users is also growing; it actualizes essence and meaning studies of the term “library and information service”. The purpose of the article is to consider the main approaches to the term “library and information service”, taking into account the influence of information technologies and socio-cultural factors on the society. To achieve this goal, the analysis of the most famous and frequently encountered 31 concepts has been carried out.

The presented definitions are reflected in the current GOSTs for librarianship, current reference and educational literature, as well as in the author’s interpretations of librarians. The analysis has showed that scientists have been revising approaches to the term for many years, but there is still no comprehensive formulation revealing the latest achievements and the essence of library and information services.

The terminological analysis has made it possible to identify the genesis of library innovations and to predict the direction of changes in the field of library and information services. It has been concluded that library services are multifaceted actions aimed not only at meeting the user’s needs in various library, information, socio-cultural requests in the online and offline space, but also at providing for temporary use the unique equipment for self-realization of one’s creative and educational potential.

**Keywords:** library and information service, library and information services, modernization of libraries, range of library and information services, terminological analysis

## Введение

В условиях трансформации современного общества под воздействием технологических, социальных и иных вызовов, меняющихся пользовательских предпочтений и информационных потребностей пользователей происходят существенные преобразования в деятельности социальных институтов, в том числе библиотек, где в последние годы появляются новые формы и методы работы, расширяется спектр услуг и увеличивается количество предоставляемых информационных ресурсов.

В исследованиях, направленных на изучение стратегического развития библиотек, отмечается, что, кроме обеспечения доступа к ресурсам и традиционного библиотечно-информационного обслуживания пользователей, публичные и научные библиотеки все чаще позиционируют себя как коммуникативные площадки, центры интеллектуального и социального развития, культурного досуга, творчества. В связи с этим меняется и расширяется ассортимент библиотечно-информационных услуг, в частности, в нем появляются предоставление сервис-ориентированных технологий; изучение иностранных языков, обучение каллиграфии, поддержка и развитие информационной грамотности; подготовка и проведение презентаций научных и творческих проектов, просветительских мероприятий, выставок, литературных вечеров и т. д.; предоставление зон для коворкинга и делового общения, а также аренда мультимедийных залов с оборудованием; организация пространства для Makerspace, где пользователи могут экспериментировать с современными технологиями; оказание поддержки с реализацией стартапов; предоставление во временное пользование оборудования и инструментов – «библиотека вещей»; оказание юридических, медицинских, экономических консультаций и мн. др. [1]. К инновационным услугам в отечественном и зарубежном библиотечном обслуживании можно отнести кулинарные центры, обучение компьютерной грамотности разных категорий пользователей, чтение с собакой-терапевтом, реализацию социальных программ для сложных категорий населения (заключенные, бездомные).

Библиотеки находятся в постоянном развитии и поиске новых форм эффективного взаимодействия с пользователями, внедряют интерактивные методы в культурно-просветительской деятельности, вводят новые термины в работу по предоставлению услуг. Под воздействием происходящих изменений наблюдается перестройка понятийного аппарата, в связи с чем возникает вопрос, что сегодня понимать под определением «библиотечно-информационные услуги».

Терминологический анализ позволяет определить суть и значение современных терминов путем

исследования их эволюции, раскрыть взаимодействие терминов, установить место каждого из них в понятийном аппарате библиотековедения.

## Эволюция термина «библиотечно-информационная услуга»

Общая теория сферы услуг создавалась на основе опыта развитых стран и обстоятельно разработана в трудах таких зарубежных ученых, как Ф. Котлер, Г. Армстронг, Дж. Сондерс, В. Вонг, Ж. Ламбен и др. В экономике широкое употребление термин «услуга» получил в 1803 г., его ввел в научный оборот Ж. Сэй. Под услугой он понимал не только реальную затрату труда в процессе производства, но и каждое усилие вообще, которое предпринимается кем-либо или от которого высвобождается тот, кто данную услугу использует (идея социальной услуги) [2]. Стоит отметить, что во многих научных статьях рассматриваются различные походы к сущности и понятию «услуга», различные точки зрения на ее роль и значение в системе экономических и маркетинговых отношений. Толкование понятия «услуга» трактуется как деятельность, процесс, благо, продукт труда. В основном подробно изучают вопросы сферы услуг специалисты в области маркетинга, экономики, рекламы, финансов и менеджмента.

В этимологическом словаре отмечается, что понятие «сервис» (франц. *servis* – услуга, служба) появилось в русском языке в начале XIX в. В современном русском языке «сервис» – это «общественное обслуживание», «пакет разнообразных социальных услуг». Толковый словарь русского языка определяет дефиницию «услуга» как действие, приносящее помощь, пользу другому; хозяйственные удобства, предоставляемые кому-либо [3].

Несмотря на широкое употребление в библиотечной практике термина «услуга», он так и не получил до сих пор однозначной трактовки. Терминологической системе библиотековедения, как и другим гуманитарным наукам, присуща многозначность. Сущность понятия может расширяться в связи с изменениями общественных, технологических, эпидемиологических условий, а также влиянием со стороны смежных наук.

Ю. Н. Столяров неоднократно в выступлениях и публикациях говорит о несовершенствах библиотечной терминологии и о необходимости обновления основополагающего стандарта, содержащего ключевые термины в библиотечно-библиографической сфере [4]. М. Я. Дворкина в своих работах также заостряет внимание на недостатках терминологической системы в библиотечном обслуживании [5].

Первые публикации, посвященные исследованию сущности библиотечных услуг в России, появились

в 1970-х гг. Одни из первых исследователей, которые стали оперировать понятием «библиотечная услуга», – Ю. Н. Столяров, Ж. С. Шадрина.

Изучение процесса развития термина позволило сделать вывод, что большая часть трудов посвящена общетеоретическим вопросам в области библиотечного обслуживания публичных библиотек. В первую очередь это работы Ю. Ф. Андреева, А. Я. Айзенберга, О. Ф. Бойковой, В. А. Бородиной, М. Я. Дворкиной, В. В. Брежневой, Р. С. Гиляровского и В. А. Минкиной. Существенный вклад в разработку теории библиотечной услуги внесли А. С. Арзуханов, С. А. Басов, М. Я. Дворкина. Большое внимание термину уделяла И. С. Пилко, отмечая многозначность понятия «библиотечная услуга» [6, с. 53].

В библиотекведении предложены различные варианты классификации библиотечно-информационных услуг. С. А. Басов выделяет три класса услуг: документальные, коммуникативные и услуги библиотечного сервиса, сформулировав их исходя из различных потребностей абонента [7]. Похожую, но более развернутую классификацию представила М. Я. Дворкина, основываясь также на предмете запроса пользователя [8]. В 2021 г. М. Я. Дворкина, проанализировав библиотечно-информационные услуги на сайтах национальных библиотек России, предложила классификацию на основе объекта, запрашиваемого пользователем, и места предоставления услуг [9].

Классифицировать библиотечные услуги по виду, форме, диапазону удовлетворения потребностей, назначению и способу осуществления предложил А. С. Арзуханов [10].

Фасетный подход к систематизированию информационных продуктов и услуг применила И. С. Пилко, выбрав для основания деления характер предоставляемой информации, целевое назначение и сферу применения, вид информационного производства, широту распространения, вид носителя, способ передачи информации, режим обслуживания [11].

С развитием информационных технологий все больше исследователей обращают внимание на услуги в виртуальном пространстве. Ряд ученых рассматривает развитие сервисных услуг в электронной среде в современных библиотеках: С. П. Бавин, С. В. Баландюк, В. В. Брежнева, В. А. Васильева, О. М. Волохин, М. Я. Дворкина, Е. Ю. Елицина, Е. Д. Жабко, О. В. Кулева, Н. С. Редькина и др.

Интерес представляет работа О. А. Кучерковой, где предложена новая классификация услуг библиотек на базе комплексного анализа сайтов универсальных библиотек субъектов РФ. Автор классифицирует услуги 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. Отдельной группой выделены прочие услуги, в них вошли в основном сервисные [12].

Я. Л. Шрайберг изучает, как интернет и интернет-технологии повлияли на деятельность библиотек. В своих трудах он подчеркивает, что будущее библиотек неразрывно связано с активным использованием интернет-технологий во всех сферах библиотечной работы и прежде всего в обслуживании пользователей [13].

Е. Ю. Елицина обосновала классификацию услуг, которые реализуются библиотекой в электронной среде. Она определила девять видов услуг, обеспечивающих доступ: к электронным документам из фондов библиотеки и интернета; к созданию пользователями электронных документов на базе библиотеки; к справочно-библиографическому обслуживанию и библиографической продукции; к фактографической продукции библиотеки; к новостным и ориентирующим документам о библиотечной системе; к обучающим, консультационным услугам, услугам библиотечного общения; к научной продукции библиотеки; к социокультурной деятельности библиотеки; к услугам организации библиотечного комфорта, обеспечивающего дифференцированное обслуживание электронными документами [14].

Многие зарубежные авторы делятся опытом работы публичных библиотек и развитием информационно-библиотечных услуг. D. Greene, M. Groenendyk, E. Ohehir, S. Reynolds, L. Pedersen акцентируют внимание на организации виртуальных ресурсов публичных библиотек [15–17]. J. Pisanski и M. Žumer рассматривают веб-сайты европейских национальных библиотек, уделяя внимание содержанию контента и предоставлению услуг [18]. L. De Fiore высказал мнение о том, что эволюция библиотек в ближайшие годы – как традиционная, так и онлайн – вероятно будет зависеть от их способности удовлетворять информационные потребности пользователей: от упрощения использования и предоставления информации более высокого уровня надежности [19]. W. White полагает, что публичные библиотеки претерпят значительные изменения в структуре, услугах, технологиях и управлении, сохраняя свои фундаментальные направления деятельности и функции [20]. Одну из проблем, влияющих на недопонимание значимости библиотек, назвали С. Gerhart и К. Hasbargen [21], считая, что публичные библиотеки предоставляют востребованные услуги и напрямую взаимодействуют с жителями посредством программ и проектов (цифровые медиалаборатории, 3D-принтеры,

виртуальная и реальная работа, интернет и безопасность информации).

Номенклатура библиотечных услуг регламентирована Федеральным законом «О библиотечном деле», Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки, ГОСТами СИБИД, Распоряжением Правительства Российской Федерации № 2315-р о дополнительных (платных) услугах библиотек. Зарубежные публичные библиотеки выстраивают предоставление услуг пользователям согласно Руководству ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек и стандартам ISO.

Для того чтобы проследить эволюцию подходов к определению, был проведен анализ наиболее известных и часто встречающихся понятий. Представленные в таблице определения отражены в хронологическом порядке в действующих ГОСТах по библиотечному делу, актуальной справочной и учебной литературе, а также в авторских трактовках библиотечников (табл.).

Экономическое обоснование природы библиотечных услуг рассматривается в работах С. В. Новикова, Ж. С. Шадринной, где в трактовке определения «библиотечная услуга» акцентируется внимание на материальном и нематериальном характере предоставления услуг в библиотеке, то есть в удовлетворении потребностей пользователя, как в качестве вещи, так и в качестве деятельности [22; 37]. В 1994 г. Л. А. Кожевникова трактует библиотечную услугу с позиции рыночной экономики, размышляя о социальной направленности библиотечной деятельности, о критериях качества, эффективности услуг и обслуживания, а также приводится цитата М. Murphy: «Библиотечные услуги – это те услуги, которые библиотека как общественный институт оказывает обществу, включающему в свою структуру данную библиотеку» [29].

В 1984 г. А. С. Арзуханов отмечает специфику в производстве библиотечных услуг, подчеркивая социально-экономическую связь между их производителем и потребителем, независимо от характера полезного эффекта. В трактовке значения «библиотечная услуга» автор уточняет, что результат библиотечных работников могут удовлетворять материальные, духовные и социальные потребности абонентов, то есть зарегистрированных читателей библиотек. В отличие от других авторов, он конкретизирует потребителя услуги [10, с. 12, 19].

В терминологическом словаре по библиотечному делу 1986 г. приводится определение библиотечной услуги достаточно конкретизированно, туда входит выдача читателям материалов из библиотечного фонда, осуществление библиографического и справочно-информационного обслуживания читателей. В ГОСТ 7.26-80 в разделе

«Библиотечное обслуживание» термин «библиотечная услуга» отсутствует.

С. А. Басов рассматривает дефиницию «библиотечная услуга» через сопоставление понятий «потребность», «цель», «результат». Он акцентирует внимание на результативности, если потребность абонента не была удовлетворена, то услугу нельзя считать оказанной [7, с. 46].

В трудах М. Я. Дворкиной изучаются библиотечные услуги в качестве результата не только процесса обслуживания, но и всей библиотечной деятельности, подчеркнуто важнейшее свойство услуги – полезность. Предметом библиотечной услуги уже может выступать не только документ, но и информация [38]. В 2001 г. Исследователь рассматривает обслуживание информационных учреждениях, в том числе и библиотек, через призму социокультурного подхода [39].

С точки зрения маркетинга услуги в библиотеке анализировали Л. Н. Герасимова, В. В. Брежнева, В. К. Клюев, Е. М. Ястребова, рассуждая об эффективности удовлетворения запросов пользователей. Следует отметить, что в 2001 г. была защищена диссертация, посвященная продвижению библиотечных услуг в общедоступных библиотеках, где автор считает наиболее удачным определением услуги в формулировке В. К. Клюева и Е. М. Ястребовой [40].

В ГОСТе 7.0-99 из-за усиления влияния информационного подхода на библиотечную отрасль, в том числе и на терминологию, отражены два определения: «библиотечная услуга» и «информационная услуга».

В начале 2000-х гг. В. В. Брежнева, И. С. Пилко, И. Г. Юдина, О. В. Лаврик, Л. И. Алешин в связи с совершенствованием библиотечной деятельности и практического внедрения информационных технологий говорят о понятии «информационная услуга», где результатом зачастую выступает новый интеллектуальный продукт, подготовленный сотрудником библиотеки. В 2004 г. С. Д. Подпругин в диссертации «Рынок информационных продуктов и услуг: сущность, эволюция и специфика» предлагает информационной услугой называть получение и предоставление в распоряжение пользователей различных информационных продуктов; это все действия, предназначенные для непосредственного удовлетворения информационных потребностей (манипуляции с информационными продуктами действия для удовлетворения информационных потребностей)» [41].

Предоставление ресурсов и интернет-сервисов стали частью современного библиотечного обслуживания. Изучение сущности и разновидностей электронных услуг в библиотеке отражены в работах Е. Ю. Елисиной, а сам термин «электронная услуга» содержится в ГОСТе Р 7.0.103-2018.

Таблица

**Перечень основных дефиниций «услуга», «библиотечная услуга», «информационная услуга», «библиотечные и информационные услуги», «библиотечно-информационная услуга»**

Наименование источника	Год	Определение	Комментарий
Новиков С. В. Методологические основы экономики библиотечного дела [22]	1977	Библиотечная услуга – результат конкретного труда библиотечных работников – выступает потребительной стоимостью, обладающей наряду со всеми потребительскими стоимостями способностью удовлетворять потребности человека	Экономическая оценка библиотечной услуги. Подчеркивается специфика, которая заключается в удовлетворении потребностей человека не только в качестве вещи, но и в качестве деятельности. Услуга рассматривается как экономическая категория
Шадрин Ж. С. Основы экономики библиотечной деятельности [23]	1983	Библиотечная услуга – результат конечного труда библиотечных работников (полезный эффект труда), направленный на удовлетворение культурных, интеллектуальных, духовных потребностей человека	Акцентируется внимание на экономическом обосновании. Автор отмечает, что экономика библиотечного дела должна обращать внимание на научно-технический прогресс, который воздействует на все стороны организации библиотечного обслуживания. Определяет услугу как результат труда библиотечных работников
Арзуханов А. С. Услуги системы библиотечного обслуживания: сущность и классификация [10, с. 11, 19]	1984	Библиотечная услуга – результат труда библиотечных работников, обслуживающих специалистов народного хозяйства, обладающий совокупностью свойств и признаков, обусловленных пригодностью удовлетворять материальные, духовные и социальные потребности абонентов библиотек	Услуги библиотеки рассматриваются с точки зрения развития библиотечного обслуживания. Определяет услугу как результат труда библиотечных работников
Библиотечное дело: терминологический словарь [24]	1986	Библиотечные услуги – выдача читателям во временное пользование книг, других произведений печати и иных материалов из библиотечного фонда; осуществление библиотекой библиографического и справочно-информационного обслуживания читателей	В определении отражено классическое понимание библиотечной услуги – выдача литературы, консультирование
Басов С. А. Методологическое значение категории цели в исследованиях библиотечной деятельности [7]	1986	Библиотечная услуга – совокупный конечный результат библиотечной деятельности, удовлетворяющий документально-коммуникативные потребности общества и личности, включающий в себя в качестве необходимого условия форму ее предоставления абонентам	В данном определении отмечается значение библиотечной услуги как конечного результата библиотечного труда, его документально-коммуникативная сущность. Важным аспектом в определении является то, что услуга библиотеки результативна лишь в том случае, когда она удовлетворяет определенные потребности общества и личности. А если потребность не была удовлетворена, то услугу нельзя считать оказанной. Услуга является результатом библиотечной деятельности по удовлетворению запросов пользователей

Продолжение табл.

Наименование источника	Год	Определение	Комментарий
Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание как система [25]	1991	Услуга – конечный результат библиотечной деятельности, удовлетворяющий потребности пользователя библиотек	Здесь автор вновь рассматривает услугу с точки зрения библиотечного обслуживания. Услуга считается оказанной, если запрос читателя удовлетворен. Услуга является результатом библиотечного обслуживания
Герасимова Л. Н. Маркетинг в библиотеке: учебное пособие [26]	1993	Услуги – результат производственной деятельности предприятия (организации) или отдельного лица, направленный на удовлетворение определенной потребности человека	Оценка услуг библиотеки с точки зрения развития маркетинга
Кожевникова Л. А. Библиотечная услуга и ее экономическая оценка [27]	1994	Библиотечная услуга – услуга (в материальной и нематериальной ее формах) может рассматриваться как товар, имеющий стоимость, и одновременно как посредник обмена социальным опытом между читателем и библиотечными специалистами, причем второй аспект превалирует над первым в силу социальной направленности библиотечной деятельности	Услуга рассматривается с точки зрения с позиции рыночной экономики. Услуга рассматривается как экономическая категория
ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» <sup>1</sup>	1999	Библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т. д.).  Информационная услуга – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу	В ГОСТе приводятся два определения: библиотечная услуга – с позиции библиотечного обслуживания и информационная – в связи с распространением информационного подхода к термину «услуга»
Клюев В. К. Маркетинговая ориентация библиотечно-информационной деятельности [28]	1999	Услуга – результат полезной деятельности, направленной на насыщение конкретной потребности; объект передачи или продажи в виде действий, выгод или удовлетворений	Авторы рассматривают услуги в библиотечно-информационной деятельности с точки зрения развития маркетинга
Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий [29]	2004	Информационная услуга – 1. предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу. 2. действия субъектов (собственников и владельцев) по обеспечению пользователей информационными продуктами	Авторы рассматривают услуги с точки зрения информационного обслуживания пользователей
Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии [11]	2006	Информационная услуга – предоставление пользователю информационных продуктов (ранее подготовленной информации) в соответствии с ранее поступившим запросом или выявленной информационной потребностью	Понятие рассматривается с точки зрения информатизации и технологизации библиотечно-информационной деятельности
Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание [30]	2006	Библиотечная услуга – совокупный конечный результат библиотечного обслуживания, отвечающий запросу и потребностям пользователей и предоставляемый им в различных формах, обеспечивающих доступ к ресурсам библиотеки	С точки зрения библиотечного обслуживания

<sup>1</sup> ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения // Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200004287> (дата обращения: 13.03.2022).

Продолжение табл.

Наименование источника	Год	Определение	Комментарий
Библиотечная энциклопедия [31]	2007	Библиотечная услуга – конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем с целью удовлетворения и развития их потребностей	С точки зрения библиотечного обслуживания
Юдина И. Г., Лаврик О. Л. Информационная функция библиотек: теория и современная практика [32]	2008	Информационные услуги – услуги по поиску информации в первоисточниках и ее предоставлению, в том числе в переработанном виде (составление справок, подготовка дайджестов, обзоров, указателей, баз данных, проведение поисков, выполнение консультаций и т. д.)	Информационный подход к определению. Результатом информационной услуги авторы называют новый интеллектуальный продукт, подготовленный сотрудниками библиотеки
Манифест Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА) о поликультурной библиотеке <sup>2</sup>	2008	Библиотечные и информационные услуги – услуги в контексте культурного и языкового разнообразия включают как предоставление услуг всем пользователям библиотеки без дискриминации, так и предоставление услуг, предназначенных специально для культурных и языковых групп, испытывающих недостаток в тех или иных услугах	Широкое значение термина, где внимание заостряется на предоставлении услуг для разных межкультурных пользователей
Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек <sup>3</sup>	2011	Публичные библиотеки предоставляют целый ряд услуг – как в стенах библиотеки, так и в самой общине – с целью удовлетворения потребностей пользователей. Библиотека должна обеспечивать свободный доступ к своим услугам всем, включая тех, кто испытывает трудности при чтении	Данная формулировка также включает в себя широкий ассортимент услуг для пользователей разных категорий
Справочник библиотекаря [33]	2013	Библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания (полезный эффект библиотечного труда), удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки	С точки зрения библиотечного обслуживания
Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки <sup>4</sup>	2014	Библиотечная услуга – общественно-полезное действие, обеспечивающее доступ к документам и информации, в том числе электронным библиотечно-информационным ресурсам – сетевым и находящимся в цифровом виде.  Услуга в библиотеке – результат непосредственного взаимодействия исполнителя (библиотеки, библиотечного работника) и потребителя (пользователя библиотеки) по выявлению и удовлетворению информационных и культурно-просветительских запросов потребителя	Определение термина «услуга» дано в соответствии с ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения

<sup>2</sup> Манифест Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА) о поликультурной библиотеке. Москва, 2009. 6 с. URL: <http://www.mcbs.ru/files/documents/Documents/184302r.pdf> (дата обращения: 13.03.2022).

<sup>3</sup> Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек. Москва, 200. 106 с. URL: [http://www.mcbs.ru/files/documents/Documents/rukovodstvo\\_ifla-unesco-publ-biblioteki.pdf](http://www.mcbs.ru/files/documents/Documents/rukovodstvo_ifla-unesco-publ-biblioteki.pdf) (дата обращения: 13.03.2022).

<sup>4</sup> Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки. Москва, 2014. 20 с. URL: <https://docs.cntd.ru/document/420364098> (дата обращения: 13.03.2022).

Продолжение табл.

Наименование источника	Год	Определение	Комментарий
Балкова И. В. Справочное пособие библиотекаря: библиотекведение, библиография, библиотечно-информационное обслуживание [34]	2015	Библиотечная услуга – конечный результат библиотечной деятельности, удовлетворяющий потребности пользователей библиотек	С точки зрения библиотечного обслуживания
Алешин Л. И. Библиотечные сервисы [35]	2015	Библиотечная услуга – результат библиотечной деятельности по удовлетворению информационных потребностей пользователей библиотеки. Библиотечные услуги тесно связаны с библиотечным обслуживанием.  Информационная услуга – предоставление определенной информации потребителю	С точки зрения библиотечно-информационного обслуживания
Маркетинг библиотечно-информационной деятельности [36]	2017	Библиотечно-информационные услуги – результат инициативной профессиональной деятельности, нацеленной на удовлетворение дополнительных потребностей и запросов пользователей средствами библиотеки	С точки зрения маркетингового подхода
ISO / TR 22957: 2018 Управление документами – Анализ, выбор и внедрение систем управления корпоративным контентом (ECM) <sup>5</sup>	2018	Библиотечные услуги – административные компоненты системы ECM (управление цифровыми документами и другими типами контента, а также их хранение, обработка и доставка в рамках организации), которые обрабатывают доступ к информации	Услуги рассматриваются с точки зрения управления цифровыми документами
ГОСТ Р 2018–7.0.103 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» <sup>6</sup>	2018	Библиотечно-информационная услуга – результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя.  Электронная услуга (библиотечно-информационная) – услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети	С точки зрения библиотечно-информационного обслуживания  В связи с развитием современных информационных технологий в ГОСТе отражен термин, который акцентирует внимание на предоставлении услуг с помощью электронных технологий
Концепция модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки [в рамках реализации Национального проекта «Культура»] <sup>7</sup>	2019	Библиотечно-информационная услуга – результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя	С точки зрения библиотечно-информационного обслуживания

<sup>5</sup> ISO/TR 22957:2018. Управление документами – анализ, выбор и внедрение систем управления корпоративным контентом (ECM). URL: <https://www.iso.org/standard/71605.html> (дата обращения: 13.03.2022).

<sup>6</sup> ГОСТ Р 7.0.103–2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения // Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200161600> (дата обращения: 13.03.2022).

<sup>7</sup> Концепция модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки [в рамках реализации Национального проекта «Культура»]. Москва, 2017. 19 с. URL: <https://click.ru/frANH> (дата обращения: 13.03.2022).



Окончание табл.

Наименование источника	Год	Определение	Комментарий
ГОСТ Р–2019-7.0.104 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления <sup>8</sup>	2019	Библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т. д.).  Информационная услуга – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу	В ГОСТе приводятся два определения: библиотечная услуга – с позиции библиотечного обслуживания и информационная – в связи с распространением информационного подхода к термину «услуга»

Авторы учебника «Маркетинг библиотечно-информационной деятельности» говорят о понятии «библиотечно-информационные услуги», результатом которой видят инициативную профессиональную деятельность, нацеленную на удовлетворение дополнительных потребностей и запросов пользователей средствами библиотеки.

Значительное влияние на развитие термина, его формулировку и определение оказала стандартизация. Нормирование терминосистемы направлено на достижение единства терминопотребления в каждой конкретной области. Определение «библиотечно-информационная услуга» присутствует в ГОСТ Р 7.0.103–2018, где его формулировка более точно описывает современную модель библиотечного обслуживания. Этот же термин фигурирует в концепции модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки в рамках реализации национального проекта «Культура». Хотя в Модельном стандарте деятельности общедоступной библиотеки 2014 г. в используемых терминах можно найти – библиотечная услуга и услуга в библиотеке.

## Заключение

Рассмотрев изменения в понимании трактовки определения «библиотечно-информационной услуги» и подходов к его изучению, можно сделать вывод, что на протяжении многих лет ученые пытаются найти универсальную формулировку, чтобы максимально точно отразить понимание услуги в деятельности современной библиотеки. Это просматривается в том, что, кроме определения «библиотечно-информационная услуга», исследователи вводят понятия «электронная услуга», «социально-культурная услуга»,

«цифровая услуга», что говорит о необходимости переосмысления значения термина с учетом технологических аспектов развития общества.

На сегодняшний день мировое библиотечное обслуживание предлагает посетителям огромный спектр услуг, от выдачи книг до реализации различных программ в разных форматах взаимодействия.

В России модернизируются библиотеки, создавая совершенно новые условия работы и посещения, все больше появляется проектов и услуг в виртуальной среде, технологическое оснащение некоторых библиотек дает посетителю больше, чем удовлетворение определенной информационной или социально-культурной потребности. Библиотека раскрывает новые возможности для личности, в том числе посредством оказания библиотечно-информационных услуг в разных пространственно-временных рамках, меняя векторы развития обслуживания.

Но, к сожалению, все достижения библиотечного обслуживания на практике сложно поддаются измерению: во-первых, появление новых услуг не всегда вписывается в определение и классификацию библиотечно-информационных услуг, во-вторых, в официальную статистику не всегда возможно занести появляющиеся услуги.

Услуга в библиотеке сегодня представляет собой разноаспектные действия, направленные не только на удовлетворение потребностей пользователя в разных библиотечных, информационных, социокультурных запросах в онлайн- и офлайн-пространстве, но и предоставление во временное пользование уникального оборудования для самореализации своего творческого и образовательного потенциала.

<sup>8</sup> ГОСТ Р 7.0.104–2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления // Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200162231> (дата обращения: 13.03.2022).

Таким образом, перед научным сообществом стоит вопрос о том, что же вкладывать в понятие «библиотечно-информационные услуги» в современной библиотеке и как их классифицировать в быстро меняющемся мире.

### Список источников

1. Редькина Н. С. Стратегические векторы развития библиотек // Библиотековедение. 2021. Т. 70, № 3. С. 231–244. DOI: <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2021-70-3-231-244>.
2. Нестеренко Е. С. Цифровая услуга: понятие, виды, особенности // Теоретическая экономика. 2019. № 7. С. 70–79.
3. Толковый словарь русского языка с включением сведений о происхождении слов: (82 000 слов и фразеологических выражений) / под ред. Н. Ю. Шведовой. Москва : Азбуковник, 2011. 1175 с.
4. Столяров Ю. Н. Термин «библиотечное обслуживание» в понятийном аппарате библиотековедения // Библиотековедение. 2021. Т. 70, № 4. С. 352–363. DOI: <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2021-70-4-352-363>.
5. Дворкина М. Я. Разработка национального стандарта «Библиотечно-информационное обслуживание»: проблемы и решения // Библиотековедение. 2018. Т. 67, № 4. С. 367–373. DOI: <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2018-67-4-367-373>.
6. Пилко И. С. Основы библиотечной технологии : учеб.-метод. пособие. Москва : Профиздат, 2003. 175 с.
7. Басов С. А. Методологическое значение категории цели в исследованиях библиотечной деятельности // Вопросы управления библиотечными системами. Ленинград, 1986. С. 46–64.
8. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект. Москва : Изд-во МГИК, 1993. 249 с.
9. Дворкина М. Я. Библиотечно-информационные услуги на сайтах национальных библиотек России: вопросы классификации и представления // Библиотековедение. 2019. Т. 68, № 1. С. 41–47. DOI: <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2019-68-1-41-47>.
10. Арзуханов А. С. Услуги системы библиотечного обслуживания: их сущность, и классификация // Научные и технические библиотеки СССР. 1984. № 10. С. 12–19.
11. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособие. Санкт-Петербург : Профессия, 2006. 501 с.
12. Кучеркова О. А. Ассортимент услуг на официальных сайтах государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации // Библиотековедение. 2018. Т. 67, № 2. С. 225–231. DOI: <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2018-67-2-225-231>.
13. Шрайберг Я. Л. Библиотеки и информационные технологии: десять лет спустя // Научные и технические библиотеки. 2004. № 1. С. 25–55..
14. Елицина Е. Ю. Электронные услуги библиотек. Санкт-Петербург : Профессия, 2012. 304 с.
15. Greene D., Groenendyk M. Virtual and augmented reality as library services // Computers in Libraries. 2018. Vol. 38, no.1. P. 4–7.
16. Ohehir E. Reynolds S. Highways and byways: future directions for Australian public libraries // Australian Library Journal. 2015. Vol. 64, no. 4. P. 308–320.
17. Pedersen L. The future of public libraries: a technology perspective // Public Library Quarterly. 2016. Vol. 35, no. 4. P. 362–365.
18. Pisanski J., Žumer M. National libraries and their websites // Alexandria. 2005. Vol.17, no. 1. P. 49–52.
19. De Fiore L. Il futuro delle biblioteche scientifiche // Recenti Progressi in Medicina. 2013. Vol. 104, no. 10. P. 511–514.
20. White W. Libraries and research: five key themes for sustainable innovation in strategy and services // New Review of Academic Librarianship. 2017. Vol. 23, no. 2/3. P. 85–88. DOI: <https://doi.org/10.1080/13614533.2017.1355637>.
21. Gerhart C., Hasbargen K. Check out the new library: a vital, multiservice hub for all generations // Public Management. 2014. Vol. 96, no. 4. P. 6–9.
22. Новиков С. В. Методологические основы экономики библиотечного дела // Экономические аспекты библиотечной деятельности. Ленинград, 1977. С. 32–56.
23. Шадрин Ж. С. Основы экономики библиотечной деятельности : учеб. пособие. Ленинград : ЛГИК, 1983. 64 с.
24. Библиотечное дело : терминолог. слов. / ред.: И. М. Сулова, Л. Н. Уланова. Москва : Книга, 1986. 223 с.
25. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание как система: учеб. пособие. Москва : Изд-во МГИК, 1991. 162 с.
26. Герасимова Л. Н., Кокойкина О. Н. Маркетинг в библиотеке : учеб. пособие. Москва : Изд-во МГИК, 1993. 64 с.
27. Кожевникова Л. А. Библиотечная услуга и ее экономическая оценка : препринт. Новосибирск, 1994. 20 с.
28. Ключев В. К., Ястребова Е. М. Маркетинговая ориентация библиотечно-информационной деятельности. (Маркетинг в системе управления библиотекой) : учеб. пособие. Москва : Профиздат : МГУКИ, 2002. 142 с..
29. Брежнева В. В., Минкина В. А. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие. Санкт-Петербург : Профессия, 2004. 304 с.
30. Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник. Москва : ФАИР, 2006. 256 с.
31. Библиотечная энциклопедия / гл. ред. Ю. А. Гриханов. Москва : Пашков Дом, 2007. 1299 с.
32. Юдина И. Г., Лаврик О. Л. Информационная функция библиотек: теория и современная практика // Библиосфера. 2008. № 4. С. 37–42.
33. Справочник библиотекаря / науч. ред. Н. А. Ванеев. 4-е изд. Санкт-Петербург : Профессия, 2013. 640 с.
34. Балкова И. В. Справочное пособие библиотекаря: библиотековедение, библиография, библиотечно-информационное обслуживание. Москва : Пашков дом, 2015. 342 с.
35. Алешин Л. И. Библиотечные сервисы : науч.-практ. пособие. Москва : Литера, 2015. 304 с.
36. Брежнева В. В., Дементьева Н. Ю., Жадько Н. В., Захаренко М. П., Ключев В. К., Колесникова М. Н. Маркетинг библиотечно-информационной деятельности : учебник. Санкт-Петербург : Профессия, 2017. 239 с.

37. Шадрина Ж. С. Исследование экономических проблем библиотечной деятельности // Экономические аспекты библиотечной деятельности. Ленинград, 1977. С. 9–29.

38. Дворкина М. Я. Библиотечно-информационная деятельность: теоретические основы и особенности развития в традиционной и электронной среде. Москва : ФАИР, 2009. 254 с.

39. Дворкина М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход. Москва : Профиздат, 2001. 110 с.

40. Аверьянов С. А. Продвижение библиотечных услуг в общедоступных библиотеках : дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03. Санкт-Петербург, 2001. 216 с.

41. Подпругин С. Д. Рынок информационных продуктов и услуг: сущность, эволюция и специфика : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.0. Иркутск, 2004. 188 с.

## References

1. Redkina N. S. Strategic vectors of library development. *Bibliotekovedenie*, 2021, 70 (3): 231–244. (In Russ.). DOI: <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2021-70-3-231-244>.

2. Nesterenko E. S. Digital service: concept, types, features. *Teoreticheskaya ekonomika*, 2019, 7: 70–79. (In Russ.).

3. Shvedova N. Yu. (ed.) *Tolkovyi slovar' russkogo yazyka s vkluyeniem svedenii o proiskhozhdenii slov: (82 000 slov i frazeologicheskikh vyrazhenii)* [Explanatory dictionary of the Russian language with the inclusion of information about the origin of words (82,000 words and phraseologisms)]. Moscow, Azbukovnik, 2011, 1175 p. (In Russ.).

4. Stolyarov Yu. N. The term “library service” in the conceptual apparatus of library science. *Bibliotekovedenie*, 2021, 70(4): 352–363. (In Russ.). DOI: <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2021-70-4-352-363>.

5. Dvorkina M. Ya. Development of the national standard “Library and information service”: problems and solutions. *Bibliotekovedenie*, 2018, 67(4): 367–373. (In Russ.). DOI: <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2018-67-4-367-373>.

6. Pilko I. S. *Osnovy bibliotечноi tekhnologii: ucheb.-metod. posobie* [Fundamentals of library technology: textbook]. Moscow, Profizdat, 2003. 175 p. (In Russ.).

7. Basov S. A. Methodological significance of the category of purpose in studying library activities. *Voprosy upravleniya bibliotечnymi sistemami*. Leningrad, 1986: 55–57. (In Russ.).

8. Dvorkina M. Ya. *Bibliotечноye obsluzhivaniye: teoreticheskii aspekt* [Library service: a theoretical aspect]. Moscow, MSIC Publ., 1993. 249 p. (In Russ.).

9. Dvorkina M. Ya. Library and information services on sites of national libraries of Russia: issues of classification and representation. *Bibliotekovedenie*, 2019, 68(1): 41–47. (In Russ.). DOI: <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2019-68-1-41-47>.

10. Arzukhanov A. S. Services of the library service system: their essence and classification. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki SSSR*, 1984, 10: 12–19. (In Russ.).

11. Pilko I. S. *Informatsionnye i bibliotечноye tekhnologii: ucheb. posobie* [Information and library technologies: manual]. Saint Petersburg, Professiya, 2006. 501 p. (In Russ.).

12. Kucherova O. A. The range of services on the official websites of state (universal) libraries of the Russian Federation

subjects. *Bibliotekovedenie*, 2018, 67(2): 225–231. (In Russ.). DOI: <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2018-67-2-225-231>.

13. Shraiberg Ya. L. Libraries and information technologies: ten years later. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki*, 2004, 1: 25–55. (In Russ.).

14. Elisina E. Yu. *Elektronnye uslugi bibliotek* [Electronic services of libraries]. Saint Petersburg, Professiya, 2012. 304 p. (In Russ.).

15. Greene D., Groenendyk M. Virtual and augmented reality as library services. *Computers in Libraries*, 2018, 38(1): 4–7.

16. Ohehir E. Reynolds S. Highways and byways: future directions for Australian public libraries. *Australian Library Journal*, 2015, 64(4): 308–320.

17. Pedersen L. The future of public libraries: a technology perspective. *Public Library Quarterly*, 2016, 35(4): 362–365.

18. Pisanski J., Žumer M. National libraries and their websites. *Alexandria*, 2005, 17(1): 49–52.

19. De Fiore L. Il futuro delle biblioteche scientifiche. *Recenti Progressi in Medicina*, 2013, 104(10): 511–514.

20. White W. Libraries and research: five key themes for sustainable innovation in strategy and services. *New Review of Academic Librarianship*, 2017, 23(2/3): 85–88. DOI: <https://doi.org/10.1080/13614533.2017.1355637>.

21. Gerhart C., Hasbargen K. Check out the new library: a vital, multiservice hub for all generations. *Public Management*, 2014, 96(4): 6–9.

22. Novikov S. V. Methodological foundations of the librarianship economics. *Ekonomicheskie aspekty bibliotечноi deyatel'nosti*. Leningrad, 1977: 32–56. (In Russ.).

23. Shadrina Zh. S. *Osnovy ekonomiki bibliotечноi deyatel'nosti: ucheb. posobie* [Fundamentals of the library activity economics: tutorial]. Leningrad, LSIC Publ., 1983. 64 p. (In Russ.).

24. Suslova I. M., Ulanova L. N. (eds.) *Bibliotечноye delo: terminal. slov.* [Librarianship: terminal. dict.]. Moscow, Kniga, 1986. 223 p. (In Russ.).

25. Dvorkina M. Ya. *Bibliotечноye obsluzhivanie kak sistema: ucheb. posobie* [Library service as a system: tutorial]. Moscow, MSIC Publ., 1991. 162 p. (In Russ.).

26. Gerasimova L. N., Kokoikina O. N. *Marketing v bibliotече: ucheb. posobie* [Marketing in the library: tutorial]. Moscow, MSIC Publ., 1993. 64 p. (In Russ.).

27. Kozhevnikova L. A. *Bibliotечноyaya ushuga i eyo ekonomicheskaya otsenka: preprint* [Library service and its economic evaluation: preprint]. Novosibirsk, 1994. 20 p. (In Russ.).

28. Klyuev V. K., Yastrebova E. M. *Marketingovaya orientatsiya bibliotечно-informatsionnoi deyatel'nosti. (Marketing v sisteme upravleniya bibliotekoi): ucheb. posobie* [Marketing orientation of library and information activities. ((Marketing in the library management system): tutorial]. Moscow, Profizdat, MSUCA Publ., 2002. 142 p. (In Russ.).

29. Brezhneva V. V., Minkina V. A. *Informatsionnoye obsluzhivanie: produkty i uslugi, predostavlyayemye bibliotekami i sluzhbami informatsii predpriyatii: ucheb. posobie* [Information service: products and services provided by libraries and information services of enterprises: educational and practical guide]. Saint Petersburg, Professiya, 2004. 304 p. (In Russ.).

30. Melentyeva Yu. P. *Bibliotечноye obsluzhivanie: uchebnik* [Library service: textbook]. Moscow, FAIR, 2006. 256 p. (In Russ.).

31. Grikhanov Yu. A. (ed.) *Bibliotечноyaya entsiklopediya* [Library encyclopedia]. Moscow, Pashkov Dom, 2007. 1299 p. (In Russ.).

32. Yudina I. G., Lavrik O. L. Information function of libraries: theory and modern practice. *Bibliosfera*, 2008, 4: 37–42. (In Russ.).

33. Vaneev N. A. (ed.) *Spravochnik bibliotekarya* [Librarian's handbook]. 4<sup>th</sup> ed. Saint Petersburg, Professiya, 2013. 640 p. (In Russ.).

34. Balkova I. V. *Spravochnoe posobie bibliotekarya: bibliotekovedenie, bibliografiya, bibliotekno-informatsionnoe obsluzhivanie* [Librarian's reference manual: library science, bibliography, library and information services]. Moscow, Pashkov Dom, 2015. 342 p. (In Russ.).

35. Aleshin L. I. *Biblioteknyye servisy: nauch.-prakt. posobie* [Library services: sci.-pract. Guide]. Moscow, Litera, 2015. 304 p. (In Russ.).

36. Brezhneva V. V., Dement'eva N. Yu., Zhadko N. V., Zakharenko M. P., Klyuev V. K., Kolesnikova M. N. *Marketing bibliotekno-informatsionnoi deyatel'nosti: uchebnyk* [Marketing of library and information activities: textbook]. Saint Petersburg, Professiya, 2017. 239 p. (In Russ.).

37. Shadrina Zh. S. Research of economic problems of library activity. *Ekonomicheskie aspekty biblioteknoi deyatel'nosti*. Leningrad, 1977: 9–29. (In Russ.).

38. Dvorkina M. Ya. *Bibliotekno-informatsionnaya deyatel'nost': teoreticheskie osnovy i osobennosti razvitiya v traditsionnoi i elektronnoi srede* [Library and information activity: theoretical foundations and features of development in the traditional and electronic environment]. Moscow, FAIR, 2009. 254 p. (In Russ.).

39. Dvorkina M. Ya. *Informatsionnoe obsluzhivanie: sotsiokul'turnyi podkhod* [Information service: socio-cultural approach]. Moscow, Profizdat, 2001. 110 p. (In Russ.).

40. Averyanov S. A. *Prodvizheniye biblioteknykh uslug v obshchedostupnykh bibliotekakh: dis. ... kand. ped. nauk* [Promotion of library services in public libraries: diss. theses]. Saint Petersburg, 2001. 216 p. (In Russ.).

41. Podprugin S. D. *Rynok informatsionnykh produktov i uslug: sushchnost', evolyutsiya i spetsifika: dis. ... kand. ekon. nauk* [Market of information products and services: essence, evolution and specificity: diss. theses]. Irkutsk, 2004. 188 p. (In Russ.).

Статья поступила в редакцию 20.04.2022  
Получена после доработки 31.05.2022  
Принята для публикации 07.06.2022

Received 20.04.2022  
Revised 31.05.2022  
Accepted 07.06.2022