

А.С. БЕЗМЕНОВА, Н.С. РЕДЬКИНА

# УСЛУГИ ОБЛАСТНЫХ УНИВЕРСАЛЬНЫХ НАУЧНЫХ БИБЛИОТЕК: ПРОБЛЕМЫ И ПОДХОДЫ К ИХ ПРЕДСТАВЛЕНИЮ НА САЙТАХ\*

---

---

**Анна Сергеевна Безменова,**

Государственная публичная  
научно-техническая библиотека  
Сибирского отделения Российской академии наук,  
аспирант 4-го курса  
Восход ул., д. 15, Новосибирск, 630102, Россия

ORCID 0000-0002-6663-5186

E-mail: ias\_anna13@mail.ru

**Наталья Степановна Редькина,**

Государственная публичная  
научно-техническая библиотека  
Сибирского отделения Российской академии наук,  
отдел научных исследований открытой науки,  
заведующая  
Восход ул., д. 15, Новосибирск, 630102, Россия

доктор педагогических наук

ORCID 0000-0002-3486-9711; SPIN 9887-6329

E-mail: Redkina@spsl.nsc.ru

---

---

**Реферат.** Научные библиотеки — активные социальные институты, оперативно реагирующие на вызовы внешней среды, изменяющиеся предпочтения читателей и пользователей, на их потребности в разных библиотечных, информационных, социокультурных запросах в онлайн- и офлайн-пространствах, на самореализацию творческого и образовательного потенциала. Среди научных библиотек особое место занимают областные универсальные научные библиотеки (ОУНБ), принимающие активное участие в формировании образовательного, культурного, научного и экономического потенциала своей территории; обеспечивающие создание единого регионального информационно-библиотечного

пространства; предоставляющие услуги населению с учетом региональных потребностей и особенностей развития области. Об инновационной практике ОУНБ свидетельствуют проекты, отраженные в «Банке идей ИФЛА», «Банке библиотечного креатива», на Библиотечной карте мира, итоговых материалах всероссийских конкурсов библиотечных инноваций, международных конкурсов маркетинговых проектов библиотек ИФЛА, профессиональной печати. Представлены итоги анализа сайтов 50 областных универсальных научных библиотек России (главных новаторов в библиотечном обслуживании регионов), целью которого являлось выявление проблем отражения библиотечно-информационных и иных услуг в веб-пространстве. В рамках исследования были проанализированы бесплатные и платные услуги, предлагаемые в онлайн- и офлайн-режимах, приведен рейтинг их наиболее часто встречающихся видов. Полученные результаты продемонстрировали пробелы в представлении библиотечно-информационных и иных услуг на сайтах (отсутствие унифицированного подхода к представлению услуг по видам и полного перечня всех библиотечно-информационных и иных услуг, сложный поиск оказываемых платных услуг, отсутствие раздела «Услуги» и визуального сопровождения в предоставлении дополнительных услуг и др.), а также показали панораму возможностей с целью их более эффективного отражения для разных категорий и сегментов

---

\* Статья подготовлена по плану научно-исследовательской работы Государственной публичной научно-технической библиотеки Сибирского отделения Российской академии наук, проект № 122041100150-3 «Разработка модели функционирования научной библиотеки в информационной экосистеме открытой науки».

тов пользователей. Сделан вывод, что решение указанных проблем позволит публичным библиотекам повысить уровень информированности пользователей и продемонстрировать весь широчайший спектр стационарных, внестационарных и дистанционных услуг, предоставляемых на платной и бесплатной основе.

**Ключевые слова:** областные универсальные научные библиотеки, библиотечно-информационные услуги, стационарные услуги, внестационарные услуги, дистанционные услуги, сайты.

**Для цитирования:** Безменова А.С., Редькина Н.С. Услуги областных универсальных научных библиотек: проблемы и подходы к их представлению на сайтах // Обсерватория культуры. 2023. Т. 20, № 5. С. 475–485. DOI: 10.25281/2072-3156-2023-20-5-475-485.

**О**бластные универсальные научные библиотеки (ОУНБ) – важнейшее звено современной информационной, культурной, научной и образовательной экосистемы регионов. ОУНБ, с одной стороны, как и другие социальные институты, находятся под влиянием внешних факторов, связанных с трансформацией общества, повсеместным внедрением информационных технологий во все сферы человеческой деятельности, изменений в привычных типах коммуникаций и предпочтениях пользователей, а с другой – особенностей развития территории. Данные обстоятельства не могут не отражаться на специфике информационных запросов, особенностях формирования фондов, ассортименте предоставляемых ресурсов и услуг, применяемых способах и средствах взаимодействия с читателями и пользователями. ОУНБ выполняют мемориальную, информационную, кумулятивную, коммуникационную, культурную, просветительскую и другие функции. Они предназначены для интеллектуального развития общества и удовлетворения профессиональных потребностей пользователей посредством предоставления всем желающим доступа к социально значимой информации и оказания новых видов библиотечно-информационных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОУНБ в реализации поставленных перед ними задач накопили серьезный опыт, отраженный в том числе на страницах профессиональной печати (более 600 публикаций в eLibrary с 2018 по 2022 г. посвящены деятельности ОУНБ). При этом основная тематика публикаций последних лет связана с традиционными для большинства библиотек проблемами формирования фондов, в том числе с их раскры-

тием с помощью электронных ресурсов, сохранением культурной памяти и краеведческой деятельности (А.Н. Завальный, А.И. Елисеев, Р.Д. Кудякова, Н.Л. Волкова, Л.Ю. Олейник). Кроме того, постоянно освещаются в печати организация обслуживания пользователей, внедрение новых онлайн-сервисов и услуг (В.Г. Гончарова, Г.В. Колоскова, Е.Г. Расшивалова, А.И. Васильева, М.Г. Синчурина, Н.В. Шипицына); реализация проектов и программ, в том числе инклюзивных (Е.А. Ким, А.И. Ваденина); повышение информационной и медиаграмотности (Е.С. Мертенс, А.А. Гордиловский, Е.В. Гаврилова) и др. Специфика деятельности ОУНБ нашла отражение в статьях некоторых авторов, например об особенностях специализированных отделов Челябинской областной универсальной научной библиотеки по справочно-библиографическому обслуживанию пользователей, где на приоритетном обслуживании находятся научные работники, аспиранты, преподаватели вузов, сообщается в работе М.В. Сутягиной [1]. В целях активизации деятельности региональных библиотек, связанной с реализацией идеи «обучающийся регион», Н.В. Лопатиной, Ю.С. Зубовым и О.П. Неретиным предложен проект сетевого взаимодействия между Федеральным институтом промышленной собственности и областными универсальными научными библиотеками [2], предусматривающий возможность предоставления ученым, разработчикам, предпринимателям региона инструменты: оценки целесообразности продвижения инноваций, выявления предприятий, исследователей и исследовательских команд для сотрудничества и др. Вопросы информационного обеспечения научно-технической и инновационной деятельности в ОУНБ раскрыты в публикациях Л.Ю. Куликовой [3], Г.В. Колосковой [4], Н.И. Дисклой [5] и др.

Контент-анализ публикаций, а также результаты изучения инновационных проектов российских ОУНБ, представленных на всероссийских конкурсах библиотечных инноваций (2013, 2015, 2019 гг.), международных конкурсах маркетинговых проектов библиотек ИФЛА [6], а также отраженных на платформе «Банк библиотечного креатива» [7] и Библиотечной карте мира [8], свидетельствуют о разнообразных направлениях их деятельности. ОУНБ позиционируют себя как центры хранения знаний, образования и обучения отдельных сегментов пользователей и информационно-библиотечного обслуживания на основе традиционных и электронных ресурсов; творческие пространства с библиотечными сервисами; специальные рабочие зоны для коворкинга, делового общения, воплощения идей в жизнь с помощью предоставляемой во временное пользование современной техники. В большинстве своем эти направления характерны и активно внедряются во многих публичных

библиотеках мира, что вполне объяснимо, так как универсальные научные библиотеки и сегодня благодаря своим всеохватывающим фондам удовлетворяют и непрофессиональные интересы, запросы [9, с. 120]. Однако, как отмечает Н.И. Диска, приоритетным направлением работы ОУНБ является «всемерное содействие образовательному процессу, в том числе познанию родного края, информационная поддержка научно-исследовательской деятельности специалистов региона, продвижение книги и чтения» [5, с. 2].

Действительно, ОУНБ предлагают широкий спектр услуг для разных сегментов пользователей, выполняя роль публичных библиотек, что обусловлено еще и исторически. До 1930-х гг. в отношении центральных губернских и уездных библиотек в России употреблялось понятие «публичная библиотека» [10], а основные типологические особенности областных библиотек как центральных научных библиотек универсального профиля были определены относительно недавно: в 1965 г. в соответствии с «Типовым уставом областной, краевой, республиканской (АССР) библиотеки», «Типовым уставом государственной республиканской (АССР), краевой, областной научной библиотеки» (1983 г.) [11]. Дискуссия, разгоревшаяся на рубеже 1970–1980-х гг., связанная с обоснованием универсальных и специальных типов библиотек [12], позволила определить главный типобразующий признак для научных и специальных библиотек — удовлетворение профессиональных информационных потребностей, а для публичных библиотек — удовлетворение общеобразовательных и общекультурных запросов.

В последних публикациях Н.И. Гендиной, Н.И. Колковой, Л.Н. Рябцевой представлены результаты проведенного в 2021–2022 гг. исследования позиционирования услуг центральных библиотек 77 субъектов Российской Федерации на их официальных сайтах. Авторы отмечают субъективизм библиотек в представлении позиционируемых на официальном сайте классификаций услуг, не сопоставимых между собой и зачастую ставящих пользователя в тупик [13, с. 101, 109]. В другой статье исследователи опубликовали результаты теоретического анализа соотношения платных и бесплатных услуг, предоставляемых на официальных сайтах 77 центральных библиотек субъектов страны. Было отмечено доминирование платных услуг и резкое сокращение доли бесплатных, а также сделан вывод, что массированное механистическое внедрение платных услуг является одним из опасных вызовов для библиотек, который грозит отказом от принципа общедоступности и может привести к отторжению читателей от библиотеки [14].

Встают вопросы о том, как отражены традиционные и инновационные библиотечно-информа-

ционные услуги ОУНБ в веб-пространстве, учитывая, что сайты являются одним из инструментов изучения ассортимента и качества предоставления библиотечно-информационных услуг в учреждениях [15; 16; 17; 18], как представлены услуги для приоритетных сегментов пользователей, есть ли специфика и каковы отличия оказываемых услуг для данного вида библиотек, реализуются ли цели удовлетворения профессиональных потребностей специалистов разных отраслей и видов деятельности.

## МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Сайты областных универсальных научных библиотек России были выбраны в качестве объекта исследования. Его целью стало выявление проблем отражения библиотечно-информационных и иных услуг областных универсальных библиотек, представленных на сайтах. Базой исследования послужили сайты 50 областных универсальных научных библиотек России, которые являются членами Российской библиотечной ассоциации, а также методическими центрами и главными новаторами в библиотечном обслуживании своих регионов, на которые ориентируются сельские и городские библиотеки. Нередко отобранные библиотеки входят в состав проектного (регионального) офиса по созданию модельных муниципальных библиотек в рамках реализации национального проекта «Культура».

Учитывая сложность подходов к классификации библиотечно-информационных услуг, изучение их репертуара осуществлялось исходя из отнесения к группам *платных и бесплатных услуг*, а внутри них были выделены услуги по месту оказания (*стационарные, внестационарные и виртуальные*).

Для достижения поставленной цели был осуществлен контент-анализ сайтов (разделы «Услуги», прейскуранты платных услуг, а также информация, раскрывающая проектную и социокультурную деятельность учреждения); выявлен перечень основных платных и бесплатных услуг, оказываемых в онлайн- и офлайн-режимах. Также были охарактеризованы услуги, которые могут носить инновационный характер для местного сообщества; определена степень простоты поиска и удобства представления информации о них. Полученные результаты на основе анализа сайтов [19] продемонстрировали пробелы в представлении библиотечно-информационных и иных услуг на сайтах, а также показали панораму возможностей с целью их более эффективного отражения для разных категорий и сегментов пользователей.

## РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ОБ УСЛУГАХ НА САЙТАХ ОУНБ

**П**рактически на всех сайтах анализируемых библиотек можно найти традиционный перечень услуг, оказываемых стационарно: предоставление документов из библиотечного фонда во временное пользование, справочно-библиографические услуги, межбиблиотечный абонемент и электронная доставка документов, консультации по поиску в фонде библиотеки и ресурсам Интернета, проводимые специалистом библиотеки, сервисные услуги, культурно-просветительские мероприятия. Нами были выявлены услуги, имеющие «небиблиотечный» характер, способствующие развитию информационной, юридической, медицинской, финансовой, страноведческой, лингвистической, компьютерной, психологической грамотности.

68% рассматриваемых библиотек предоставляют юридическую поддержку населению, в большинстве учреждений в партнерстве с юридическими факультетами высших учебных заведений организованы «юридические клиники», где населению помогают разобраться со сложными правовыми вопросами. Востребованность и эффективность данного направления отражается в профессиональной печати [20; 21]. Услуги реализуются на базе правовых центров, центров общественного доступа в Смоленской ОУНБ им. А.Т. Твардовского, Волгоградской ОУНБ им. М. Горького и др.

В период коронавирусной инфекции областные библиотеки стали центрами по оказанию информационной, медицинской помощи населению. В стенах библиотек также часто реализуются совместные проекты с партнерами, направленные на формирование ответственного отношения к здоровью: культурно-оздоровительный клуб «Тропа здоровья» (Калужская ОУНБ им. В.Г. Белинского); центр медицинского просвещения «Школа здоровья» (Дворец книги — Ульяновская ОНБ им. В.И. Ленина); практикум «Здоровый я — счастливый я!» в рамках просветительского проекта проходят серии информационно-образовательных мероприятий, направленных на повышение осведомленности жителей Челябинской области в вопросах здоровьесбережения.

Практически в каждой областной библиотеке на базе правовых центров проходят мероприятия по развитию финансовой и компьютерной грамотности разных категорий пользователей.

Во многих публичных библиотеках (80%) предоставляются **услуги по изучению страноведения, лингвистики**, проводятся **практические занятия по разговорной речи на иностран-**

**ных языках** для разных возрастных категорий в зависимости от уровня владения, что имеет важное значение для сохранения этносов и культур разных стран [22; 23; 24; 25]. В стенах учреждения организуются сообщества, приглашаются носители языков, проводятся обучающие мероприятия с интерактивными элементами. Примером подобных услуг могут служить громкие чтения детской литературы на английском языке в Сахалинской ОУНБ («Английский на подушках» для детей от 6 до 10 лет); клуб «Полиглот» в Белгородской ГУНБ, где посетители изучают иностранные языки, культуру, обычаи и традиции других народов.

26% библиотек являются площадками для **психологической помощи** посетителям: лекции от экспертов, методы библиотерапии, клубные объединения, подборка полезных материалов. Нельзя не согласиться с мнением, что, осуществляя подобные проекты, библиотека становится не просто учреждением для получения информации, но и местом для проработки тяжелых переживаний и психических перенапряжений [26; 27]. Областная библиотека Волгограда представила на сайте проект «Книжный ЭМОВИРУС», направленный на то, чтобы помочь жителям города и области взять под контроль свои эмоции на основе рекомендательного чтения. Аналогичные услуги предлагаются на сайтах Томской ОУНБ им. А.С. Пушкина (лекции психолога для инвалидов, нуждающихся в социально-психологической реабилитации), Тамбовской ОУНБ им. А.С. Пушкина (циклы индивидуальных бесед, обзоров, книжных просмотров с применением метода библиотерапии) и др.

На сайтах 27 областных универсальных библиотек указаны **реставрационно-переплетные услуги**. В Дальневосточной государственной научной библиотеке и Ставропольской краевой УНБ им. М.Ю. Лермонтова предлагают изготовление репринтного издания в кожаном переплете, реставрацию книг, переплет антикварных книг и фотоальбомов. Пользователи ОУНБ Архангельска, Барнаула, Иркутска, Красноярска, Новосибирска, Рязани, Хабаровска и других библиотек (18%) могут воспользоваться **услугами дезинфекции, ремонта документов и изготовления микроклиматических контейнеров для них**. Специалисты помогают привести в порядок и восстановить пострадавшие от разного воздействия, небрежного или частого использования документы. Также предлагаются услуги по изготовлению микроклиматических контейнеров из специального бескислотного картона для хранения ценных документов по индивидуальным размерам. Библиотекари могут помочь составить каталог и провести мастер-классы по этому направлению.

**Услуги по организации и проведению научных исследований, информационной под-**

**держке ученых** отражены лишь на некоторых сайтах научных библиотек. Информация о методике, результатах оказания таких услуг отсутствует. В Астраханской ОУНБ им. Н.К. Крупской, в частности, предлагают услуги по проведению маркетинговых и социологических кабинетных исследований. В Челябинской ОНБ разработан «Кабинет ученого» — путеводитель по научным веб-ресурсам и спектру информационно-библиографических услуг. Похожий информационный ресурс размещен на сайте Курской ОУНБ им. Н.Н. Асеева — «WEB-кабинет ученого» — навигатор по научным веб-ресурсам и информационно-библиографическим услугам библиотеки для ученых, специалистов и молодых исследователей. Он аккумулирует разрозненную открытую информацию о развитии научного потенциала Курского региона.

В областных универсальных научных библиотеках создаются **пространства для творческой самореализации пользователей и предоставляются в качестве услуги специальное оборудование, программы и пр.** В стенах учреждений возможно создать аудио- или видеоконтент, записать голос, сделать музыкальное оформление. Например, Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова предлагает услуги студии звукозаписи и мастер-классы по мультипликации «Мульткочевка по Камчатке». В областных библиотеках Барнаула, Екатеринбурга, Мурманска, Новосибирска, Омска, Перми, Южно-Сахалинска представлены возможности работы с аудио- и видеоматериалами.

Во многих рассматриваемых библиотеках внимание уделяется оказанию **услуг уникальным категориям пользователей:** бездомным, безработным, заключенным и подследственным, мигрантам, маломобильным гражданам, людям с особенностями развития [28–30]. Программы, проекты, акции, мероприятия разрабатываются с социальными партнерами и без. Примерами служит проект «Русский мир для мигрантов» Иркутской ОГУНБ им. И.И. Молчанова-Сибирского по языковой адаптации, проведению юридических консультаций по вопросам медицинского обслуживания, трудоустройства, проживания. Услуги для сложных категорий граждан в основном предоставляются в рамках реализации социальных проектов. Информацию об их оказании можно найти в специальных разделах о проектной деятельности, направлениях работы центров общественного доступа, в новостной ленте. Однако в общем перечне услуг они не находят отражение.

Многообразие сервисов позволяет охватить разные категории пользователей через различные форматы и интеллектуальную нагрузку, помогает открыть ряд информационных и инновационных

возможностей учреждения, которые ранее не были такими очевидными для посетителей.

Среди оказываемых внестационарных услуг, помимо комплексов информационно-библиотечного обслуживания, выездных мероприятий и выставок, широкое распространение получают **экскурсионные услуги за пределами стен библиотеки**, которые направлены на раскрытие литературного и исторического наследия региона. 40% публичных библиотек предоставляют информацию на сайтах для пользователей и гостей города о возможности бронирования увлекательных экскурсий в Вологде, Екатеринбурге, Калининграде, Кемерово, Красноярске, Омске, Пскове, Рязани, Ульяновске. На бесплатной основе также реализуются экскурсионные проекты в Новосибирске, Твери.

Вышеперечисленные примеры свидетельствуют о разнообразии стационарных и внестационарных услуг, предоставляемых публичными библиотеками и отражаемых на их сайтах.

На сайтах 50 анализируемых библиотек представлен широкий ассортимент услуг **в режиме онлайн**, ставших уже известными и распространенными. Выделим наиболее популярные онлайн-услуги:

1. Виртуальные справочные службы (84%).
2. Виртуальные книжные выставки, тематические подборки (76%).
3. Заказ, продление и бронирование литературы (56%).
4. Обратная связь (54%).
5. Доступ к личному кабинету (34%).
6. Онлайн-консультанты (34%).
7. Регистрация в библиотеку (28%).
8. Подписка на информационную рассылку (20%).
9. Виртуальные туры (12%).
10. Онлайн-магазины изданий (12%).
11. Пожелания для комплектования (10%).

Результаты анализа показывают, что не на всех сайтах данный перечень отражен в полном объеме, но, исходя из возможностей используемых веб-платформ, виртуальные услуги развиваются и применяются в обслуживании.

Инновационным подходом в предоставлении онлайн-услуг является **разработка мобильных приложений** и внедрение их в библиотечное обслуживание [31; 32]: «Личный кабинет читателя ГУНБ КК» (Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края), «Молчановка в смартфоне» (Иркутская областная государственная универсальная научная библиотека им. И.И. Молчанова-Сибирского).

Отражение услуг библиотеки в веб-среде — важнейшая составляющая ее стратегического успеха, так как позволяет привлечь большое количество пользователей (потенциальных посетителей)

и заинтересовать своих читателей новыми формами работы, ресурсами и сервисами. Как показал анализ, произошли изменения в видах услуг и направлениях работы библиотек, которые активно применяют сайты для информирования о традиционных и новых услугах.

## ПРОБЛЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ОБ УСЛУГАХ НА САЙТАХ ОУНБ

**П**ервая проблема, с которой мы столкнулись в процессе анализа сайтов, была связана с отсутствием системы в представлении сведений о видах услуг, что может быть обусловлено продолжающимися обсуждениями классификаций библиотечно-информационных услуг. Эта тема неоднократно поднималась в профессиональном сообществе С.А. Басовым [33], М.Я. Дворкиной [34], О.А. Кучерковой [35], И.С. Пилко [36] и др. Проблема классификации и структурирования услуг остается, несмотря на наличие ГОСТ Р 7.0.103–2018. СИБИБД. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения [37] и Руководства ИФЛА по работе публичных библиотек [38]. Практика представления услуг по видам на сайтах также не унифицирована, что затрудняет их поиск.

Вторая проблема, выявленная в ходе исследования, связана со сложностью определения оказываемых платных и бесплатных услуг. В некоторых библиотеках они предоставляются на безвозмездной основе, в других эти же услуги являются платными, например экскурсии по городу. Обнаружить, на каких условиях организуется обслуживание, иногда сложно (сведения могут отсутствовать либо требуется дополнительно осуществлять поиск информации, например переходить в преискусант платных услуг или звонить по указанным телефонам).

В результате анализа репертуара платных услуг ОУНБ, среди них были выявлены имеющие нетрадиционный характер (услуги дизайнера полиграфических рекламных материалов, реставрационно-переплетные работы и др.), а также традиционные, но связанные с предоставлением дополнительного сервиса (виртуальная справочная служба, онлайн-консультации, оцифровка по заказу и пр.). Определена также отдельная категория иных услуг (учебно-консультационные, звукозаписи, обучение компьютерной грамотности, лектории, курсы иностранных языков, набор и перевод текстов и др.), которые имеют инновационный характер и не подходят под категорию «библиотечно-информационная услуга».

Вместе с тем обозначилась третья проблема — не на всех сайтах можно в одном месте найти все услуги библиотеки. В некоторых библиотеках указание на выполняемые платные услуги имеются только в преискусантах, в ряде сайтов они не объединены, дистанционные услуги либо информация о стационарных и дистанционных услугах разрознена, т. е. невозможно получить комплексную информацию обо всем спектре оказываемых услуг. Результаты анализа свидетельствуют, что даже услуги, вошедшие в «Банк библиотечного креатива», не отражены на сайтах областных библиотек, а зачастую представлены только в социальных сетях.

Четвертая проблема связана со способами продвижения ассортимента библиотечно-информационных услуг среди своих пользователей и потенциальных читателей на сайтах библиотек. Часто они ограничиваются требованиями к сайтам государственных учреждений и организаций культуры от Министерства культуры Российской Федерации и заполняют только базовые разделы, оставляя без внимания креативные возможности транслирования услуг, фонда и пространства библиотеки.

Пятая проблема видится в том, что ряд проектов освещается лишь в новостной информации или определенном разделе, они не включены в общий перечень услуг, и требуется дополнительная затрата времени на понимание условий их получения (экскурсия, юридическая помощь и др.).

Шестая проблема заключается в том, что услуги не сегментированы по категориям пользователей, которых обслуживают ОУНБ. Кроме того, в перечне платных и бесплатных услуг на сайтах не всегда представлены направления работы с такими категориями, как ученые, аспиранты, специалисты, исследователи. Таким образом, потенциальные посетители не знают о возможностях библиотечно-информационного сопровождения научной деятельности. Это влияет напрямую не только на посещаемость, но и на имидж библиотеки как центра предоставления актуальной информации по запросу пользователей, связанных с научно-исследовательской работой, расширением профессиональных знаний и повышением квалификации лиц с высшим образованием во всех сферах общественной и производственной деятельности.

Решение указанных выше недостатков видится в отражении библиотечно-информационных и иных услуг ОУНБ. С нашей точки зрения, это позволит библиотекам эффективнее развивать коммуникации и информировать пользователей об интересных и разнообразных направлениях деятельности, привлекать новых пользователей с учетом их потребностей и предпочтений.

## ВЫВОДЫ

Результаты исследования свидетельствуют, что российские областные универсальные научные библиотеки стремятся создавать привлекательные условия для работы и посещений, раскрывают новые направления деятельности путем предоставления информации о проектах и услугах на своих сайтах. Вместе с тем существуют проблемы, связанные с определением вида услуг в представленных перечнях, некорректным отражением условий их выполнения, стоимостью и пр. Публичные библиотеки предлагают разнообразный репертуар услуг исходя из потребностей целевой аудитории, однако на сайтах ОУНБ он часто не полностью отражает весь спектр возможностей для разных категорий пользователей.

С учетом поставленных проблем и в процессе изучения сайтов областным универсальным научным библиотекам следует обозначить следующие недостатки в предоставлении информации об оказываемых услугах:

- ◆ отсутствие раздела «Услуги»;
- ◆ неудобный поиск — многие услуги транслируются в разных разделах: проектная деятельность, новостная лента, клубы и др.;
- ◆ отсутствие перечней услуг по месту оказания (стационарные, внестационарные, дистанционные) и сегментам пользователей, дифференцируемым по демографическим и иным критериям;
- ◆ различные классификации/структура представления и формулировки наименований услуг;
- ◆ отсутствие перечня платных услуг, несмотря на то что библиотека о них заявляет;
- ◆ некачественное визуальное сопровождение и описание дополнительных услуг;
- ◆ неудобный формат представления перечня платных услуг (прикрепленный нераспознанный документ pdf-формата).

ОУНБ необходимо стремиться к совершенствованию своей виртуальной представленности, для того чтобы пользователь, попадая на сайт, получал информационное удовлетворение и у него появилось желание посетить библиотеку (онлайн или офлайн) и воспользоваться всем спектром услуг.

Видится, что проблемы можно преодолеть путем структурирования перечня услуг по месту их оказания (стационарные, внестационарные и виртуальные) и в соответствии с целевой аудиторией пользователей. Подобный подход частично реализован на сайте Государственной публичной научно-технической библиотеки Сибирского отделения Российской академии наук (<http://www.spsl.nsc.ru/resursy-i-uslugi/uslugi-biblioteki/>), где представлены услуги для читателей, удаленных пользовате-

лей, ученых, библиотекарей, авторов, оказываемые на платной и бесплатной основе в стенах библиотеки и/или в онлайн-формате.

Полученные результаты исследования служат основой для более глубокого изучения заявленной проблематики, а также обращения к опыту библиотек других типов и видов о предоставлении услуг на сайтах. В дальнейшем полученные выводы могут стать основанием для разработки рекомендаций о предоставлении библиотечно-информационных услуг в публичных библиотеках.

### Список источников

1. *Сутягина М.В.* Специфика выполнения запросов пользователей в период цифровизации: опыт работы библиографической службы региональной библиотеки // Моргенштерновские чтения — 2022. Цифровая трансформация современной библиографии: вызовы, возможности и события : материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (Челябинск, 25–26 октября 2022 г.). Челябинск : Челябинский государственный институт культуры. 2022. С. 133–141.
2. *Лопатина Н.В., Зубов Ю.С., Неретин О.П.* Информационная поддержка инновационной деятельности в регионе: возможности библиотек // Научные и технические библиотеки. 2018. № 3. С. 5–15. DOI: 10.33186/1027-3689-2018-3-5-15.
3. *Куликова Л.Ю.* В ногу со временем и научно-техническим прогрессом // Библиотечное дело. 2018. № 11 (317). С. 31–35.
4. *Колоскова Г.В.* Областная научная библиотека как элемент электронного информационного пространства региона // Культура: теория и практика. 2018. № 2 (23). URL: <http://theoryofculture.ru/issues/95/1114/> (дата обращения: 19.09.2023).
5. *Диская Н.И.* Динамика развития областной библиотеки: от буквы к цифре // Библиотечное дело. 2019. № 3 (333). С. 2–4.
6. IFLA PressReader International Marketing Award // International Federation of Library Associations and Institutions : офиц. сайт. URL: <https://www.ifla.org/g/management-and-marketing/ifla-pressreader-international-marketing-award/> (дата обращения: 19.09.2023).
7. Банк библиотечного креатива : площадка для раскрытия потенциала профессионального сообщества, предоставления и поиска инновационных идей и уникальных практик // Российская государственная библиотека для молодежи : [сайт]. URL: <https://lib-creative.ru/> (дата обращения: 19.09.2023).
8. Library map of the world // International Federation of Library Associations and Institutions. Library map of the world : офиц. сайт. URL: <https://librarymap.ifla.org/> (дата обращения: 19.09.2023).
9. Библиотековедение : общий курс : учебник. Санкт-Петербург : Профессия, 2013. 237 с.

10. *Абрамов К.И.* История библиотечного дела в СССР. Москва : Книга, 1980. 352 с.
11. *Сусленков А.П., Ключакина И.Н.* Роль областных универсальных научных библиотек в сохранении культурного наследия: исторический аспект // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. 2015. № 1–4. С. 986–988. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-oblastnyh-universalnyh-nauchnyh-bibliotek-v-sohranении-kulturnogo-naslediya-istoricheskii-aspekt> (дата обращения: 19.09.2023).
12. *Гусева Е.Н.* Типология как теоретическая и практическая проблема библиотековедения // Библиотековедение. 2016. Т. 65, № 3. С. 258–268.
13. *Гендина Н.И., Колкова Н.И., Рябцева Л.Н.* Группировка и рубрицирование услуг библиотек на официальных сайтах центральных библиотек субъектов Российской Федерации: необходимость стандартизированной диверсификации // Научные и технические библиотеки. 2023. № 8. С. 101–121. DOI: 10.33186/1027-3689-2023-8-101-121.
14. *Гендина Н.И., Колкова Н.И., Рябцева Л.Н.* Платные и бесплатные услуги библиотек субъектов Российской Федерации в контексте теории опекаемых благ // Научные и технические библиотеки. 2023. № 6. С. 58–72. DOI: 10.33186/1027-3689-2023-6-58-72.
15. *Гендина Н.И., Колкова Н.И., Алдохина О.И.* Официальный веб-сайт: проблемы отражения в открытом информационном пространстве основных функций библиотеки как социального института // Научные и технические библиотеки. 2010. № 2. С. 5–15.
16. *Колоскова Г.В.* Публичная библиотека как социокоммуникационный центр информации в электронном пространстве крупного города // Культура: теория и практика. 2019. № 1 (28). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/publichnaya-biblioteka-kak-sotsiokommunikatsionnyy-tsentr-informatsii-v-elektronnom-prostranstve-krupnogo-goroda> (дата обращения: 19.09.2023).
17. *Ударцева О.М.* Вебметрический подход к анализу востребованности информационных ресурсов и услуг библиотеки // Научно-техническая информация. 2020. № 9. С. 8–18.
18. *Greene D., Groenendyk M.* Virtual and augmented reality as library services // Computers in Libraries. 2018. № 38 (1). P. 4–7.
19. *Bezmenova A., Redkina N.* Monitoring of Russian universal scientific libraries [Data set]. Zenodo. 2023. DOI: 10.5281/zenodo.8347181.
20. *Свирюкова В.Г.* «Юридическая клиника» — возможность получения правовой поддержки // Библиосфера. 2008. № 1. С. 65–66.
21. *Федотова Н.Н.* Общественная приемная пермской краевой библиотеки им. А.М. Горького: организация работы и взаимодействие с участниками системы бесплатной юридической помощи // Пенитенциарная система и общество: опыт взаимодействия : сборник материалов VI Международной научно-практической конференции. 2019. С. 107–108.
22. *Касянчук Е.Н., Шишкова И.Ю.* Говорим по-английски. Расширяем и укрепляем международные связи // Библиотечное дело. 2021. № 3 (381). С. 34–35.
23. *Кутасова Е.А.* Разговорный клуб «Кубо» как форма обучения удмуртскому языку и его продвижения // Родной язык как фактор культурной идентичности : материалы Межрегиональной научно-практической конференции с международным участием. 2021. С. 108–111.
24. *Шевченко С.А.* Живое общение: клубные формирования в библиотеке // Иностранная филология. Социальная и национальная вариативность языка и литературы : материалы V Международного научного конгресса. 2020. С. 294–297.
25. *Болдырева И.С.* Организация языковой работы со взрослыми мигрантами в публичных библиотеках ФРГ // Культура: теория и практика. 2019. № 5 (32). С. 14.
26. *Арпентьева М.Р.* Современные библиотеки: психологическая помощь читателям // Девятые Большаковские чтения. Оренбургский край как историко-культурный феномен. 2018. С. 95–99.
27. *Лежнева Н.В.* Психология + ... библиотека. Библиотерапия в групповой работе // Библиотечное дело. 2020. № 13. С. 28–31.
28. *Ким Е.А.* Организация библиотечного обслуживания пользователей с особыми потребностями жизнедеятельности в Сахалинской областной универсальной научной библиотеке // Личность, творчество, образование в социокультурном пространстве Дальнего Востока России и стран азиатско-тихоокеанского региона : материалы Международной научно-практической конференции. 2020. С. 293–299.
29. *Giesler M.* Perceptions of the Public Library Social Worker: Challenges and Opportunities // The Library Quarterly. 2021. Vol. 91, no. 44. P. 402–419. DOI: 10.1086/715915.
30. *Hancock E.J.* Power to the People: Public Libraries Using Critical Information Literacy Pedagogy in Prisons // Advances in Librarianship. 2021. Vol. 49. P. 85–101. DOI: 10.1108/S0065-28302021000049005.
31. *Дворовенко О.В., Тараненко Л.Г., Смердин А.В.* О разработке и внедрении мобильных приложений в библиотеке // Научно-техническая информация. Серия 1: Организация и методика информационной работы. 2022. № 2. С. 19–24. DOI: 10.36535/0548-0019-2022-02-4.
32. *Савицкая Т.Е.* Зарубежные библиотеки в электронной среде общества Web 2.0: типы пользовательского участия // Научные и технические библиотеки. 2022. № 5. С. 112–131. DOI: 10.33186/1027-3689-2022-5-112-131.

33. Басов С.А. Методологическое значение категории цели в исследованиях библиотечной деятельности // Вопросы управления библиотечными системами : сборник научных трудов / Государственная публичная библиотека им. М.Е. Салтыкова-Щедрина. Ленинград, 1986. Вып. 7. С. 44–64.
34. Дворкина М.Я. Библиотечно-информационные услуги на сайтах национальных библиотек России: вопросы классификации и представления // Библиотековедение. 2019. Т. 68, № 1. С. 41–47. DOI: 10.25281/0869-608X-2019-68-1-41-47.
35. Кучеркова О.А. Ассортимент услуг на официальных сайтах государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации // Библиотековедение. 2018. Т. 67, № 2. С. 225–231. DOI: 10.25.281/0869-608X-2018-67-2-225-231.
36. Пилко И.С. Информационные и библиотечные технологии : учебное пособие. Санкт-Петербург : Профессия, 2006. 341 с.
37. ГОСТ Р 7.0.103—2018. СИБИД. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения. Москва : Стандартинформ, 2018. 30 с.
38. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек / Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений, Российская библиотечная ассоциация. Санкт-Петербург : Российская национальная библиотека, 2011. 183 с.

## Services of Regional Universal Scientific Libraries: Problems and Approaches to Their Presentation on Websites

Anna S. Bezmenova <sup>a\*</sup>,  
Natalya S. Redkina <sup>b\*\*</sup>

State Public Scientific and Technological Library  
of the Siberian Branch  
of the Russian Academy of Sciences,  
15 Voskhod Str., Novosibirsk,  
630102, Russia

<sup>a</sup> ORCID 0000-0002-6663-5186

<sup>b</sup> ORCID 0000-0002-3486-9711; SPIN 9887-6329

E-mail: \* ias\_anna13@mail.ru,

\*\* Redkina@spsl.nsc.ru

**Abstract.** *Scientific libraries are active social institutions that promptly respond to the challenges of the external environment, changing preferences of readers and users, their needs for different library, information, socio-cultural demands in online and offline spaces, for self-realization of creative and educational potential. Among scientific libraries a special place is occupied by regional universal scientific libraries (RUSL), which take an active part in the formation of educational, cultural, scientific and economic potential of their territories; ensure the creation of a unified regional information and library space; provide services to the population taking into account regional needs and specifics of the region's development. The projects reflected in the "IFLA Bank of Ideas", "Library Creativity Bank", on the Library Map of the World, in the final materials of the All-Russian contests of library innovations, international contests of marketing projects of IFLA libraries, and in the professional press testify to the innovative practice of the RUSL. The results of the analysis of the websites of 50 regional universal scientific libraries of Russia (the main innovators in library*

*services in the regions) are presented, the purpose of which was to identify the problems of reflection of library and information and other services in the web space. The study analyzed free and paid services offered in online and offline modes and ranked their most common types. The results showed gaps in the presentation of library and information and other services on websites (lack of a unified approach to the presentation of services by type and a complete list of all library and information and other services, difficult search for paid services, lack of a section "Services" and visual support for the provision of additional services, etc.), as well as showed a panorama of opportunities to better reflect them for different categories and segments of users. It is concluded that the solution of the above problems will allow public libraries to raise the level of awareness of users and demonstrate the fullest range of stationary, non-stationary and remote services provided on a paid and free basis.*

**Key words:** regional universal scientific libraries, library and information services, stationary services, non-stationary services, distance services, websites.

**Citation:** Bezmenova A.S., Redkina N.S. Services of Regional Universal Scientific Libraries: Problems and Approaches to Their Presentation on Websites, *Observatory of Culture*, 2023, vol. 20, no. 5, pp. 475–485. DOI: 10.25281/2072-3156-2023-20-5-475-485.

**Acknowledgements.** This article was prepared according to the research work plan of the State Public Scientific and Technological Library of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences within the scientific project No 122041100150-3 "Development of a model of scientific library functioning in the information ecosystem of open science".

### References

1. Sutyagina M.V. The Specifics of Fulfilling User Requests During Digitalization: The Experience of the Bibliographic

- Service of the Regional Library, *Morgenshternovskie chteniya – 2022. Tsifrovaya transformatsiya sovremennoi bibliografii: vyzovy, vozmozhnosti i sobytiya: materialy Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem (Chelyabinsk, 25–26 oktyabrya 2022 g.)* [Morgenstern Readings – 2022. Digital Transformation of Modern Bibliography: Challenges, Opportunities and Events: Proceedings of the All-Russian Scientific and Practical Conference with International Participation (Chelyabinsk, October 25–26, 2022)]. Chelyabinsk, Chelyabinskii Gosudarstvennyi Institut Kul'tury Publ., 2022, pp. 133–141 (in Russ.).
2. Lopatina N.V., Zubov Yu.S., Neretin O.P. Information Support of Innovations in Regions: Library Resources, *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 2018, no. 3, pp. 5–15. DOI: 10.33186/1027-3689-2018-3-5-15 (in Russ.).
  3. Kulikova L.Yu. Keeping Up with the Times and Scientific and Technological Progress, *Bibliotechnoe delo* [Librarianship], 2018, no. 11 (317), pp. 31–35 (in Russ.).
  4. Koloskova G.V. Regional Scientific Library as an Element of Electronic Information Space of the Region, *Kul'tura: teoriya i praktika* [Culture: Theory and Practice], 2018, no. 2 (23). Available at: <http://theoryofculture.ru/issues/95/1114/> (accessed 19.09.2023) (in Russ.).
  5. Diskaya N.I. Dynamics of the Regional Library Development: from Letter to Digit, *Bibliotechnoe delo* [Librarianship], 2019, no. 3 (333), pp. 2–4 (in Russ.).
  6. IFLA PressReader International Marketing Award, *International Federation of Library Associations and Institutions: official website*. Available at: <https://www.ifla.org/g/management-and-marketing/ifla-pressreader-international-marketing-award/> (accessed 19.09.2023).
  7. Library Creativity Bank: Platform for Revealing the Potential of the Professional Community, Providing and Searching for Innovative Ideas and Unique Practices, *Rossiiskaya gosudarstvennaya biblioteka dlya molodezhi: sait* [Russian State Library for Youth: website]. Available at: <https://lib-creative.ru/> (accessed 19.09.2023) (in Russ.).
  8. Library Map of the World, *International Federation of Library Associations and Institutions. Library Map of the World: official website*. Available at: <https://librarymap.ifla.org/> (accessed 19.09.2023).
  9. *Bibliotekovedenie: obshchii kurs: uchebnyk* [Library Science: General Course: textbook]. St. Petersburg, Profesiya Publ., 2013, 237 p.
  10. Abramov K.I. *Istoriya bibliotchnogo dela v SSSR* [History of Librarianship in the USSR]. Moscow, Kniga Publ., 1980, 352 p.
  11. Suslenkov A.P., Klyuyashkina I.N. The Role of Regional Universal Scientific Libraries in the Preservation of Cultural Heritage: historical aspect, *Izvestiya Samarskogo nauchnogo tsentra Rossiiskoi akademii nauk* [Izvestia of Samara Scientific Center of the Russian Academy of Sciences], 2015, no. 1–4, pp. 986–988. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-oblastnyh-universalnyh-nauchnyh-bibliotek-v-sohranении-kulturnogo-naslediya-istoricheskii-aspekt> (accessed 19.09.2023) (in Russ.).
  12. Guseva E.N. Typology as Theoretical and Practical Problem of Library Science, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2016, vol. 65, no. 3, pp. 258–268 (in Russ.).
  13. Gendina N.I., Kolkova N.I., Ryabtseva L.N. Grouping and Categorizing Library Services at the Official Websites of Central Libraries of RF Constituent Territories: The Need for Standardized Diversification, *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 2023, no. 8, pp. 101–121. DOI: 10.33186/1027-3689-2023-8-101-121 (in Russ.).
  14. Gendina N.I., Kolkova N.I., Ryabtseva L.N. Charged and Free Services in the Libraries of the Constituent Entities of the Russian Federation Within the Theory of Patronized Goods, *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 2023, no. 6, pp. 58–72. DOI: 10.33186/1027-3689-2023-6-58-72 (in Russ.).
  15. Gendina N.I., Kolkova N.I., Aldokhina O.I. Official Websites: Reflection in an Open Information Space of the Key Functions of Libraries as Social Institutions, *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 2010, no. 2, pp. 5–15 (in Russ.).
  16. Koloskova G.V. Public Library as a Socio-Communication Information Center in Electronic Space of a Big City, *Kul'tura: teoriya i praktika* [Culture: Theory and Practice], 2019, no. 1 (28). Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/publicnaya-biblioteka-kak-sotsiokommunikatsionnyy-tsentr-informatsii-v-elektronnom-prostranstve-krupnogo-goroda> (accessed 19.09.2023) (in Russ.).
  17. Udartseva O.M. A Webometric Approach to Analyzing the Demand for Information Resources and Services of Libraries, *Nauchno-tekhnicheskaya informatsiya* [Scientific and Technical Information], 2020, no. 9, pp. 8–18 (in Russ.).
  18. Greene D., Groenendyk M. Virtual and Augmented Reality as Library Services, *Computers in Libraries*, 2018, no. 38 (1), pp. 4–7.
  19. Bezmenova A., Redkina N. Monitoring of Russian Universal Scientific Libraries, *Zenodo*, 2023. DOI: 10.5281/zenodo.8347181 (in Russ.).
  20. Svirjukova V.G. “Legal Clinic” – the Possibility to Get a Law Support, *Bibliosfera* [Bibliosphere], 2008, no. 1, pp. 65–66 (in Russ.).
  21. Fedotova N.N. Public Reception of the Perm State Regional Universal Library Named After A.M. Gorky: Organization of Work and Interaction with Participants of the Free Legal Aid System, *Penitentsiarnaya sistema i obshchestvo: opyt vzaimodeistviya: sbornik materialov VI Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii* [Penitentiary System and Society: Experience of Interaction: Proceedings of the 6th International Scientific and Practical Conference], 2019, pp. 107–108 (in Russ.).
  22. Kasyanchuk E.N., Shishkova I.Yu. Speaking English. Expanding and Strengthening International Relations,

- Bibliotechnoe delo* [Librarianship], 2021, no. 3 (381), pp. 34–35 (in Russ.).
23. Kutasova E.A. Udmurt Conversation Club “Kubo” as a Form of Teaching and Promoting Udmurt, *Rodnoi yazyk kak faktor kul'turnoi identichnosti: materialy Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem* [Native Language as a Factor of Cultural Identity: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference with International Participation]. 2021, pp. 108–111 (in Russ.).
  24. Shevchenko S.A. Live Communication: Club Formations in the Library, *Inostrannaya filologiya. Sotsial'naya i natsional'naya variativnost' yazyka i literatury: materialy V Mezhdunarodnogo nauchnogo kongressa* [Foreign Philology. Social and National Diversity of Language and Literature: Proceedings of the 5th International Scientific Congress]. 2020, pp. 294–297 (in Russ.).
  25. Boldyreva I.S. Organization of Language Work with Adult Migrants in Public Libraries of the FRG, *Kul'tura: teoriya i praktika* [Culture: Theory and Practice], 2019, no. 5 (32), p. 14 (in Russ.).
  26. Arpentieva M.R. Modern Libraries: Psychological Help to Readers, *Devyatye Bol'shakovskie chteniya. Orenburgskii kraj kak istoriko-kul'turnyi fenomen* [The 9th Bolshakov Readings. Orenburg Region as a Historical and Cultural Phenomenon]. 2018, pp. 95–99 (in Russ.).
  27. Lezhneva, N.V. Psychology + ... Library. Bibliotherapy in Group Work, *Bibliotechnoe delo* [Librarianship], 2020, no. 13, pp. 28–31 (in Russ.).
  28. Kim E.A. Organization of Library Services for Users with Special Needs in the Sakhalin Regional Universal Scientific Library, *Lichnost', tvorchestvo, obrazovanie v sotsio-kul'turnom prostranstve Dal'nego Vostoka Rossii i stran aziatsko-tikhookeanskogo regiona: materialy Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii* [Personality, Creativity, Education in the Socio-Cultural Space of the Russian Far East and the Asia-Pacific Countries: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference]. 2020, pp. 293–299 (in Russ.).
  29. Giesler M. Perceptions of the Public Library Social Worker: Challenges and Opportunities, *The Library Quarterly*, 2021, vol. 91, no. 44, pp. 402–419. DOI: 10.1086/715915.
  30. Hancock E.J. Power to the People: Public Libraries Using Critical Information Literacy Pedagogy in Prisons, *Advances in Librarianship*, 2021, vol. 49, pp. 85–101. DOI: 10.1108/S0065-28302021000049005.
  31. Dvorovenko O.V., Taranenko L.G., Smerdin A.V. Development and Introduction of Mobile Apps in Library, *Nauchno-tehnicheskaya informatsiya. Seriya 1: Organizatsiya i metodika informatsionnoi raboty* [Scientific and Technical Information. Series 1: Organization and Methodology of Information Work], 2022, no. 2, pp. 19–24. DOI: 10.36535/0548-0019-2022-02-4 (in Russ.).
  32. Savitskaya T.E. Foreign Libraries in Web 2.0 Digital Community: User Participation Types, *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 2022, no. 5, pp. 112–131. DOI: 10.33186/1027-3689-2022-5-112-131 (in Russ.).
  33. Basov S.A. Methodological Significance of the Category of Goals in the Research of Library Activity, *Voprosy upravleniya biblioteknymi sistemami: sbornik nauchnykh trudov* [Issues of Library Systems Management: collected articles]. Leningrad, 1986, issue 7, pp. 44–64 (in Russ.).
  34. Dvorkina M.Ya. Library and Information Services on the Websites of National Libraries of Russia: Classification and Presentation Issues, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2019, vol. 68, no. 1, pp. 41–47. DOI: 10.25281/0869-608X-2019-68-1-41-47 (in Russ.).
  35. Kucherikova O.A. The Range of Services on the Official Websites of State (Universal) Libraries of the Subjects of the Russian Federation, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2018, vol. 67, no. 2, pp. 225–231. DOI: 10.25281/0869-608X-2018-67-2-225-231 (in Russ.).
  36. Pilko I.S. *Informatsionnye i biblioteknyye tekhnologii: uchebnoe posobie* [Information and Library Technologies: textbook]. St. Petersburg, Professiya Publ., 2006, 341 p.
  37. GOST R 7.0.103–2018. SIBID. *Bibliotekno-informatsionnoe obsluzhivanie. Terminy i opredeleniya* [GOST R 7.0.103–2018. SIBID. Library and Information Service. Terms and Definitions]. Moscow, Standartinform Publ., 2018, 30 p.
  38. *Rukovodstvo IFLA po rabote publichnykh bibliotek* [IFLA Guidelines for Public Libraries]. St. Petersburg, Rossiiskaya Natsional'naya Biblioteka Publ., 2011, 183 p.