

УДК 024.6:027.2:004

<https://doi.org/10.20913/2618-7575-2021-2-73-81>

РАБОТА С ЧИТАТЕЛЯМИ В УСЛОВИЯХ КАРАНТИНА

WORKING WITH READERS UNDER QUARANTINE CONDITIONS

© **Кривец Наталья Валерьевна**

ведущий библиотекарь, Центральная научная библиотека Федерального исследовательского центра «Красноярский научный центр Сибирского отделения Российской академии наук» (ЦНБ ФИЦ КНЦ СО РАН), Красноярск, Россия, csl_knc@ksc.krasn.ru

Цель статьи – поделиться опытом организации обслуживания пользователей на абонементе универсальной литературы Центральной научной библиотеки (ЦНБ) Федерального исследовательского центра Красноярского научного центра Сибирского отделения Российской академии наук (ФИЦ КНЦ СО РАН) весной – летом 2020 г. Показать пути решения проблем, возникших в работе библиотек из-за ограничений, вызванных пандемией COVID-19. Во время карантина возникла необходимость обеспечить возврат и продление срока пользования литературой в условиях ограничения контактов библиотекарь – читатель. Были предложены следующие механизмы решения проблем: предоставлена возможность дистанционного продления срока пользования документами с помощью мобильного устройства связи; предоставлена возможность возврата книг через «book-box» на служебной вахте ФИЦ КНЦ. При информировании пользователей в дистанционном режиме использовались телефонная связь, SMS и сообщения по e-mail.

Проанализированы предпочтения читателей при использовании различных систем связи: из абонентов, воспользовавшихся дистанционным способом продления срока пользования книгами, около половины читателей использовали Viber, одна треть воспользовались WhatsApp и примерно пятая часть – электронной почтой. Определена эффективность выполненной работы: почти все пользователи «рассчитались» с библиотекой своевременно (до 31 августа). При этом было возвращено или продлен срок пользования большинства книг. Выделено несколько факторов, обеспечивающих эффективную работу: удобство оформления продления в онлайн-режиме; отсутствие ограничений по времени для возврата книг; оперативное оповещение читателей о новых возможностях работы библиотеки. Отмечены преимущества (выполнение требований санитарной безопасности, комфортность

Krivec Natalya Valeryevna

Leading librarian, Central Scientific Library of the Federal Research Center «Krasnoyarsk Scientific Center of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences» (CSL FRC KSC SB RAS), Krasnoyarsk, Russia, csl_knc@ksc.krasn.ru

The main purpose of the article is to present the experience in organizing users' services at the Universal Literature Circulation Department of the Central Scientific Library (CSL) of the Federal Research Center "Krasnoyarsk Science Center" of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences (FRC KSC SB RAS) in the period of spring - summer of 2020. Ways of solving the problems that arose in the libraries' work due to restrictions caused by the COVID-19 pandemic are considered.

During the quarantine period, it became necessary to ensure the return and extension of literature in the conditions of limited contacts between the librarian and the reader. The following mechanisms for solving the problems were proposed: the possibility of remote extension of the period of documents usage with the help of a mobile communication device as well as of books return through the "book-box" at the checkpoint of the FRC KSC. When informing users in a remote mode, telephone calls, SMS and e-mail messages were used.

The preferences of readers when using various communication systems were analyzed: among the subscribers who used the remote method of extending books usage period, about half of the readers used Viber, one third used WhatsApp and about a fifth – e-mail. The efficiency of the work performed was determined: almost all users settled the matters with the library before August 31. At the same time, most of the books were returned or the period of usage was extended. Several reasons for effective work were highlighted: convenience of online renewal; no time limits for returning books; prompt notification of readers about new opportunities. The advantages of the proposed technology (the fulfillment of quarantine requirements, convenience of remote work for readers, and, as a result, promptness of performing actions on their part) and disadvantages (additional work to preserve information when using the employee's personal smartphone, lack of personal contact between the

дистанционной работы для читателей и, как следствие, повышение оперативности выполнения действий с их стороны) и недостатки (дополнительная работа по сохранению информации при использовании личного смартфона библиотекаря, отсутствие личного контакта библиотекаря с читателем) применяемых форм работы.

Результативность работы абонемента оценена как удовлетворительная по отобранной совокупности критериев. Рассмотренный способ работы абонемента с учетом требований во время карантина признан перспективным.

Ключевые слова: научная библиотека, абонемент, дистанционная работа с читателями, использование мобильного устройства

librarian and the reader are emphasized.

The activity of the Circulation Department is assessed as satisfactory according to the selected set of criteria. The considered method of the Department work, taking into account the quarantine requirements, is recognized as promising.

Keywords: scientific library, Circulation Department, remote work with readers, mobile device usage

Введение

Центральная научная библиотека (ЦНБ) является научно-вспомогательным структурным подразделением Федерального исследовательского центра «Красноярский научный центр Сибирского отделения Российской академии наук» (ФИЦ КНЦ СО РАН). Библиотека входит в систему библиотечной сети Российской академии наук, централизованную библиотечную систему Сибирского отделения РАН. Научно-методическое обеспечение ее деятельности осуществляет ГПНТБ СО РАН.

ЦНБ включает в себя сектор комплектования, каталогизации и учета фонда, сектор автоматизации, читальный зал для работы с электронными ресурсами и абонементы по различным научным направлениям (например, абонемент физических наук, абонемент лесохозяйственных наук и т. д.). Библиотека обеспечивает информационно-библиотечное сопровождение научно-исследовательской, образовательной и других видов деятельности Центра.

Образовательную деятельность в ФИЦ КНЦ СО РАН ведет отдел аспирантуры. Этот отдел был создан 1 августа 2016 г. на базе отделов аспирантуры Института леса (ИЛ) им. В. Н. Сукачева, Института физики (ИФ) им. Л. В. Кириченко, Института химии и химической технологии (ИХХТ), Института вычислительного моделирования (ИВМ), Научно-исследовательского института медицинских проблем Севера (НИИ МПС) СО РАН, объединенных в ФИЦ.

Отдел обеспечивает подготовку кадров высшей квалификации по образовательным программам высшего образования – подготовка научно-педагогических кадров в аспирантуре по 10 специальностям (очная и заочная формы) и в ординатуре – по 9 специальностям в соответствии с государственной лицензией на право осуществления образовательной деятельности в сфере высшего образования [1].

Аспиранты и ординаторы, обучающиеся в ФИЦ КНЦ СО РАН, являются пользователями ЦНБ и библиотек-филиалов ЦНБ ФИЦ. На абонементах библиотек-филиалов ЦНБ аспиранты получают учебники по своим специальностям, а на абонементе универсальной литературы ЦНБ – учебную литературу по английскому языку, философии и педагогике. Заметим, что учебно-методический комплекс по педагогике в настоящий момент включает в себя материалы в электронном виде из ЭБ «Лань», «IPRBOOKS», подписных зарубежных и российских БД и открытых источников. Учебники в печатном виде учащимися используются в очень редких случаях, в частности, в 2019/2020 учебном году они вообще не были востребованы.

Остановимся более подробно на деятельности абонемента универсальной литературы ЦНБ. Ежегодно в мае – июне (по окончании учебного года) на абонементе универсальной литературы ЦНБ проводится работа по возврату и продлению срока пользования учебниками. Как показывает опыт, если до начала отпуска или до ухода на каникулы учащиеся не сдают или не продляют срок пользования этими книгами, впоследствии может быть потеряно до одной пятой от общего числа изданий. А литература, которая все же поступает обратно в фонд, не возвращается длительное время. Это создает проблему нехватки книг при их выдаче следующему потоку учащихся в начале нового учебного года. Чтобы избежать подобной ситуации, ежегодно с начала мая и до конца июня с читателями ведется активная работа по их оповещению, напоминанию о сроках возврата или перерегистрации книг.

Наибольшие затруднения в работе абонемента в условиях карантина возникли потому, что процедуры выдачи, возврата и продления срока пользования литературой требуют личного присутствия читателя и наличия книги, а это недопустимо при пандемии. Для решения этих задач читателям

были предложены новые формы работы, в основном дистанционные.

Работа с читателями ЦНБ в условиях карантина во время пандемии COVID-19

В связи с введением карантина пользователям ЦНБ ФИЦ «Красноярский научный центр» были предложены следующие способы работы.

1. Возврат книг через служебную вахту КНЦ (учебник можно было оставить в коробке для документов с учетом соблюдения карантинных мер безопасности – запаковав в полиэтиленовый пакет или файл).
2. Для читателей, которые работают в основном здании ФИЦ, возврат книг лично с соблюдением карантинных мер (использование маски, книга запакована, библиотекарь использует при работе маску и перчатки, регулярно обрабатывает руки специальными средствами, возвращенные книги помещаются на карантинную полку).
3. Использование мобильного устройства для взаимодействия с читателем (поскольку информационные технологии позволяют библиотекам применять новые способы информационно-библиографического обслуживания с помощью различных каналов связи) [2].

Для продления срока пользования нужно было сфотографировать обложку книги и страницу с инвентарным номером и отправить эти фотографии на одну из трех точек:

- а) на электронную почту библиотеки;
- б) на личный номер сотрудника в мессенджер WhatsApp;
- в) на личный номер сотрудника в приложение Viber.

Таким образом, библиотека предоставила пользователям возможность выбора вида связи, который им больше всего подходит [3].

На основании ряда показателей с учетом дополнительных работ, потребовавшихся для решения возникшей задачи, был проведен анализ деятельности абонента в этот период и оценена результативность предпринятых действий в соответствии с подходами, предложенными Н. С. Редькиной [4].

С 5 июня по 31 августа 2020 г. было отправлено 118 сообщений по e-mail, 12 SMS и сделано 72 продуктивных звонка (когда абоненты ответили на звонок) (рис. 1). При отправке сообщений обращение к каждому читателю было персонализированным, имя каждого пользователя вписывалось в письмо [5].

Кроме указанных обращений, происходило дополнительное общение с читателями для разъяснений и уточнений информации по телефону и электронной почте. Во время этой работы было сделано 20 телефонных звонков, отправлено 25 SMS и 35 сообщений по e-mail (рис. 1). Завершающим этапом работы явилось подтверждение каждому читателю того, что книга возвращена в библиотеку либо срок пользования продлен до определенной даты. На этом этапе было сделано 2 телефонных звонка, отправлено 66 SMS и 9 сообщений по e-mail (рис. 1). Речь здесь идет только о работе с той группой пользователей, которые должны были сдавать литературу в конце учебного года. Итоговые значения предварительной, промежуточной и заключительной работы по информированию исследуемой группы читателей следующие: выполнено 94 звонка, отправлено 103 SMS и 162 письма по e-mail.

Количество читателей, которые должны были сдать или продлить срок пользования книгами по окончании учебного года, составило 81 чел., у них на руках находилось 114 учебников, подлежащих возврату или продлению срока пользования (табл.).

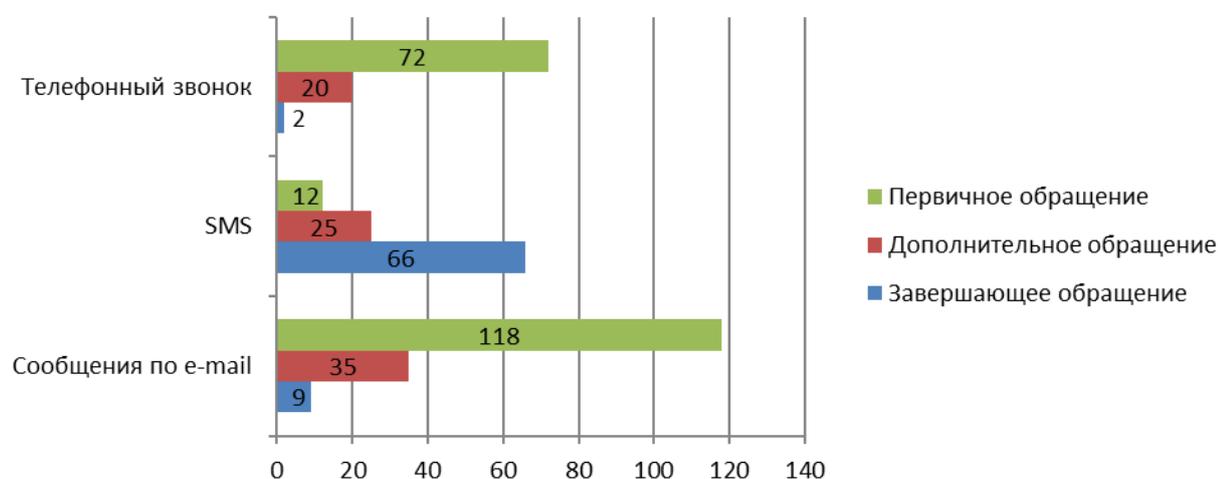


Рис. 1. Оповещение читателей

**Количественные показатели работы с читателями ЦНБ КНЦ
во время карантина**

№ п/п	Идентификатор читателя	Количество книг на возврат/перерегистрацию	Дата предполагаемого возврата/продления	Дата фактического возврата/продления	Количество дней на возврат/перерегистрацию
1	2	3	4	5	6
1	KSC0495	5	25.05.2020	08.06.2020	14
2	IPH0459	1	25.05.2020	12.08.2020	18
3	KSC5586	2	25.05.2020	10.06.2020	16
4	IPH0447	1	25.05.2020	08.06.2020	14
5	IPH0465	3	25.05.2020	11.06.2020	17
6	KSC6989	2	25.05.2020	09.06.2020	15
7	ICM0344	2	25.05.2020	08.06.2020	14
8	KSC6241	3	25.05.2020	28.06.2020	34
9	ICT0011	1	25.05.2020	09.06.2020	15
10	ICM0158	1	25.05.2020	08.06.2020	14
11	IBP0010	1	25.05.2020	11.06.2020	17
12	KSC6288	1	25.05.2020	22.06.2020	28
13	KSC1817	1	25.05.2020	10.06.2020	16
14	KSC6062	2	25.05.2020	09.06.2020	15
15	KSC8308	1	25.05.2020	17.06.2020	23
16	KSC9508	3	25.05.2020	29.06.2020	35
17	IPH0477	2	25.05.2020	02.07.2020	38
18	IPH0482	2	25.05.2020	09.06.2020	15
19	KSC4736	1	25.05.2020	08.06.2020	14
20	IPH0492	1	25.05.2020	08.06.2020	14
21	KSC8524	1	25.05.2020	10.06.2020	16
22	ghbvet	1	25.05.2020	17.06.2020	23
23	IBP0195	3	25.05.2020	15.06.2020	21
24	KSC8881	1	25.05.2020	13.08.2020	80
25	KSC2382	2	25.05.2020	12.06.2020	18
26	KSC2705	1	25.05.2020	09.06.2020	15
27	KSC2604	2	25.05.2020	11.06.2020	17
28	KSC5324	1	25.05.2020		
29	ICT0162	1	25.05.2020	09.06.2020	15
30	KSC3792	1	25.05.2020	08.06.2020	14
31	IPH0431	1	25.05.2020	09.06.2020	15
32	KSC3405	2	25.05.2020	29.06.2020	35
33	KSC1589	3	25.05.2020	29.07.2020	65
34	KSC6963	1	25.05.2020	11.06.2020	17
35	KSC1642	1	25.05.2020	10.06.2020	16
36	ICM0281	2	25.05.2020	11.06.2020	17
37	KSC6125	1	25.05.2020	08.06.2020	14
38	KSC4762	1	25.05.2020	08.06.2020	14
39	KSC2479	1	25.05.2020	09.06.2020	15
40	IBP0074	2	25.05.2020	11.06.2020	17
41	KSC8355	1	25.05.2020	19.06.2020	25
42	KSC7772	1	25.05.2020	03.07.2020	39

Окончание таблицы

№ п/п	Идентификатор читателя	Количество книг на возврат/перерегистрацию	Дата предполагаемого возврата/продления	Дата фактического возврата/продления	Количество дней на возврат/перерегистрацию
1	2	3	4	5	6
43	KSC6388	1	25.05.2020	02.07.2020	38
44	KSC8812	1	25.05.2020	11.06.2020	17
45	KSC9772	1	25.05.2020	11.06.2020	17
46	IPH0070	1	25.05.2020	08.06.2020	14
47	KSC0252	1	25.05.2020	10.06.2020	16
48	IPH0366	1	25.05.2020	16.06.2020	22
49	ICT0135	1	25.05.2020	08.06.2020	14
50	KSC6312	1	25.05.2020	11.06.2020	17
51	KSC2928	1	25.05.2020		
52	KSC8072	1	25.05.2020	03.07.2020	39
53	kiyan	1	25.05.2020	03.07.2020	16
54	IPH0029	1	25.05.2020	22.06.2020	28
55	KSC3812	1	25.05.2020	03.07.2020	39
56	KSC2230	1	25.06.2020	14.07.2020	19
57	KSC0168	2	25.06.2020	30.06.2020	5
58	KSC3988	1	25.06.2020	06.07.2020	11
59	KSC5964	1	25.06.2020	29.06.2020	4
60	KSC5691	1	25.06.2020	31.07.2020	36
61	KSC8372	1	25.06.2020	25.06.2020	1
62	KSC0881	1	25.06.2020	06.07.2020	11
63	IMP0108	1	25.06.2020	29.06.2020	4
64	KSC0211	2	25.06.2020	28.08.2020	64
65	KSC4582	2	25.06.2020	29.06.2020	4
66	KSC9514	1	25.06.2020	29.06.2020	4
67	KSC3016	2	25.06.2020	29.06.2020	4
68	FOR0340	1	25.06.2020	16.07.2020	21
69	KSC8638	1	25.06.2020	02.07.2020	38
70	KSC4978	1	25.06.2020	30.06.2020	5
71	KSC5960	2	25.06.2020	02.07.2020	38
72	KSC6865	2	25.06.2020	30.06.2020	5
73	KSC0403	1	25.06.2020	30.06.2020	5
74	KSC5850	1	25.06.2020	14.07.2020	19
75	KSC7063	1	25.06.2020	30.06.2020	5
76	KSC3405	2	25.06.2020	29.06.2020	4
77	KSC5145	1	25.06.2020	29.06.2020	4
78	KSC0667	2	25.06.2020	31.08.2020	67
79	KSC3932	1	25.06.2020	10.08.2020	46
80	KSC5578	1	25.06.2020	02.07.2020	38
81	KSC4232	1	25.06.2020	29.06.2020	4
	Итого	114			

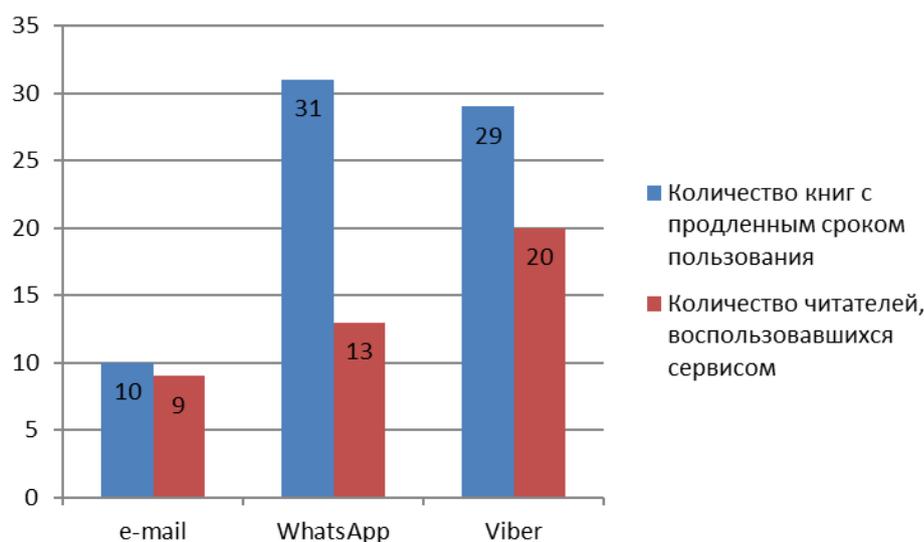


Рис. 2. Способы дистанционного продления книг

В результате проведенной работы из 81 пользователя, которые должны были в конце учебного года «рассчитаться» с библиотекой, 79 чел. (97,5 %) сделали это до 31 августа, несмотря на карантин, отпуска и полевые работы. При этом из 114 книг возвращено или продлено 112 (98 %). Этот результат лучше прошлых лет, когда учащиеся курсов продолжали сдавать или продлевать срок пользования учебной литературой до конца декабря и каждый год оставалось несколько должников, так и не вернувших книги (в среднем около 80 % читателей возвращали долги библиотеке до конца календарного года). К окончанию летнего периода 2020 г. только 2 читателя не вернули 2 учебника в библиотеку. У этих пользователей в таблице с количественными показателями нет даты фактического возврата / продления книг (табл. 1, ст. 5, № п/п 28, 51).

Можно выделить несколько факторов, обеспечивающих эффективную работу:

1. Оформление продления срока пользования онлайн. Мы убедились в удовлетворенности пользователя сервисами, предоставленными удаленно [6].
2. Предоставление возможности вернуть книгу в любое время в течение шести дней недели. Расписание работы библиотеки не всегда удобно для наших читателей, а предложенный вариант лучше соответствовал потребностям пользователей [7].
3. Оповещение читателей о новых способах сотрудничества. В сжатые сроки в этом направлении была проведена огромная работа.

Анализ результатов действий пользователей показал, что наши читатели продлевали сроки пользования учебниками, пересылая фотографии почтой – 9 чел. (10 книг), отправляя сообщения через WhatsApp – 13 чел. (21 книга) и через Viber –

20 чел. (29 книг) (рис. 2). То есть дистанционный способ продления сроков пользования литературой использовали 42 читателя в этой группе (чуть более половины).

Скриншоты с экрана мобильного телефона размещены на рисунке 3.

Кроме того, воспользовались дистанционным сервисом также наши пользователи из другой категории (научные сотрудники), которые должны были продлить срок пользования книгами в январе 2020 г., однако по разным причинам до карантина (апрель) не успели этого сделать. В итоге еще 7 чел. воспользовались предоставленной возможностью и продлили сроки пользования таким образом 44 книгами (данные не вошли в табл. 1).

Востребованным читателями оказался сервис возврата через ящик для документов на служебной вахте ЦНБ. 23 чел. вернули таким способом в библиотеку 43 книги (рис. 4). И еще 6 чел. сдали или продлили срок пользования 9 книгами лично (рис. 4).

Все возвращенные книги были помещены на карантинную полку (рис. 5).

Заключение

Таким образом, у сотрудников библиотеки появился опыт дистанционной работы по продлению сроков пользования литературой, который требует некоторого осмысления и дальнейшего использования [8].

Минусы этой работы состоят в том, что сотруднику библиотеки приходится

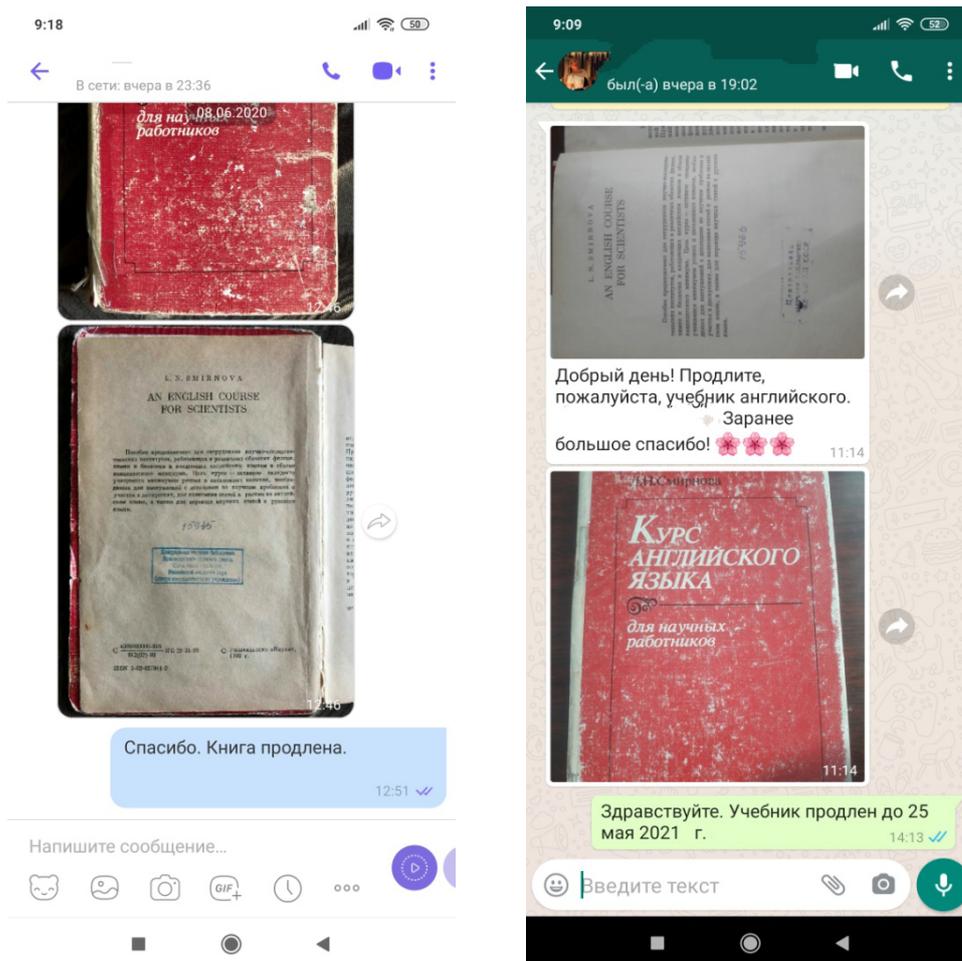


Рис. 3. Фотографии книг на скриншотах с экрана смартфона

использовать личный смартфон при обслуживании читателей, переносить всю информацию с телефона, сохранять и систематизировать ее.

Также перерегистрация книги не равна в данном случае перерегистрации читателя – не решается задача его стопроцентной идентификации и проверки его места работы/учебы.

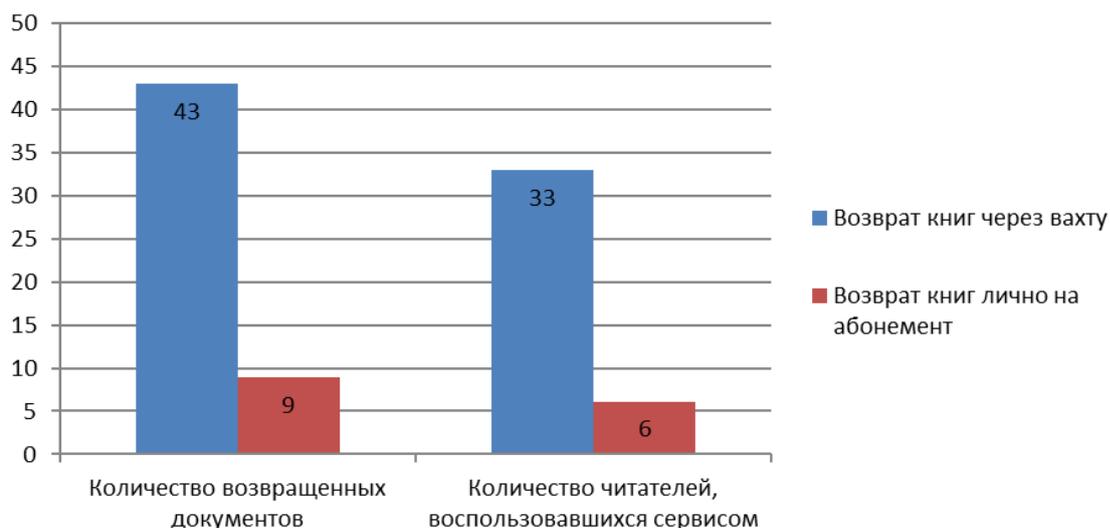


Рис. 4. Способы возврата документов



Рис. 5. «Карантинная» полка

Кроме того, отсутствует личный контакт с читателем, возвращающим книги. Почти все пользователи, вернувшие летом учебники, окончили курс со сдачей кандидатского минимума по английскому языку. Далее они вплотную начинают работать над диссертацией. Раньше им всегда в этот момент предлагалась помощь в поиске нужных материалов и предоставлялись имеющиеся ресурсы библиотеки. Сейчас мы потеряли возможность персонализированного обращения к каждому пользователю при решении этого вопроса,

поскольку сотрудник библиотеки с читателем не встречался [9]. В дальнейшем необходимо предусмотреть дополнительное дистанционное информирование о ресурсах библиотеки, актуальных для конкретного пользователя, в частности для аспирантов.

Плюсов, на первый взгляд, меньше, однако они очень весомы.

Во-первых, дистанционное продление сроков пользования книгами удобно для читателей. Во-вторых, возможность вернуть книгу почти в любое время также комфортна для пользователей. В-третьих, отсутствие контактов читатель – библиотекарь является требованием соблюдения санитарных мер во время карантина, и эта задача решается при использовании дистанционных способов работы с пользователями.

В результате проведенной работы за 3 летних месяца 2020 г. задача по возврату / перерегистрации учебников в конце учебного года была выполнена на 98%. Можно сделать вывод, что предложенная схема работы востребована пользователями библиотеки. Также благодаря этому решается задача уменьшения контактов читатель – библиотекарь, которая возникла из-за ограничений, связанных с COVID-19. В будущем предполагается исправить недостатки и регулярно использовать новый способ дистанционного продления сроков пользования документами.

Список источников

1. Отдел аспирантуры // Красноярский научный центр Сибирского отделения Российской академии наук. URL: <https://career.krasn.ru/about-education/department-of-postgraduate-studies> (дата обращения: 30.09.2020).
2. Редькина Н. С., Кулева О. В., Дунин-Барковская М. Ю. Система библиотечно-информационного обслуживания удаленных пользователей // Медиатека и мир. 2013. № 3. С. 21–23.
3. Редькина Н. С. «Лучший сервис – это отсутствие сервиса», или 7 принципов создания культуры безупречного библиотечно-информационного обслуживания // Информационный бюллетень РБА. 2017. № 79. С. 10–13.
4. Редькина Н. С. Современные подходы к измерению эффективности работы библиотек // Роль ГПНТБ СО РАН в развитии информационно-библиотечного обслуживания в регионе (к 90-летию ГПНТБ СО РАН, 50-летию в составе Сибирского отделения РАН) : тез. докл. Новосибирск, 2008. С. 154–156.
5. Редькина Н. С. Персонализированное обслуживание интернет-пользователей библиотек // Научные и технические библиотеки. 2015. № 7. С. 17–30.
6. Редькина Н. С. Качество онлайн-услуг библиотек // Научные и технические библиотеки. 2014. № 8. С. 18–27.

7. Редькина Н. С. Измерение эффективности работы библиотек // Библиосфера. 2009. № 1. С. 63–72.
8. Акдемир А., Ашешова А., Гишар Б., Гуськов А. Е., Лахаева А., Ракитянская А., Редькина Н. С., Ройленс А., Сербина Г. Н., Эйнасто О., Юрик И. Библиотеки мира в период пандемии: новый опыт и первые выводы // Библиосфера. 2020. № 3. С. 65–83.
9. Редькина Н. С. Перспективные клиентоориентированные технологии обслуживания пользователей библиотек // Библиотека в информационном обществе: сохранение традиций и развитие новых технологий : докл. IIМеждунар. науч. конф. (Минск, 1–2 дек. 2016 г.). Минск, 2016. С. 342–347.

References

1. Department of postgraduate studies. *Krasnoyarskii nauchnyi tsentr Sibirskogo otdeleniya Rossiiskoi akademii nauk*. URL: <https://career.krasn.ru/about-education/department-of-postgraduate-studies> (accessed 30.09.2020). (In Russ.).
2. Redkina N. S., Kuleva O. V., Dunin-Barkovskaya M. Yu. System of library and information services for remote users. *Mediateka i mir*, 2013, 3: 21–23. (In Russ.).

3. Redkina N. S. «The best service is the lack of service», or 7 principles of creating a culture of impeccable library service. *Informatsionnyi byullet' RBA*, 2017, 79: 10–13. (In Russ.).

4. Redkina N. S. Modern approaches to measuring the efficiency of libraries work. *Ro' GPNTB SO RAN v razvitii informatsionno-bibliotchnogo obsluzhivaniya v regione (k 90-letiyu GPNTB SO RAN, 50-letiyu v sostave Sibirskogo otdeleniya RAN): tez. dokl.* Novosibirsk, 2008: 154–156. (In Russ.).

5. Redkina N. S. Personalized service for Internet users of libraries. *Nauchnyye i tekhnicheskie biblioteki*, 2015, 7: 17–30. (In Russ.).

6. Redkina N. S. The quality of online library services. *Nauchnyye i tekhnicheskie biblioteki*, 2014, 8: 18–27. (In Russ.).

7. Redkina N. S. Measuring the efficiency of library activity. *Bibliosfera*, 2009, 1: 63–72. (In Russ.).

8. Akdemir A., Asheshova A., Gishar B., Guskov A. E., Lahaeva A., Rakityanskaya A., Redkina N.S., Roylens A., Serbina G. N., Einasto O., Yurik I. Libraries of the world during a pandemic: new experience and first conclusions. *Bibliosfera*, 2020, 3: 65–83. (In Russ.).

9. Redkina N. S. Perspective client-oriented technologies for serving library users. *Biblioteka v informatsionnom obshchestve: sokhraneniye traditsii i razvitiye novykh tekhnologii: dokl. II Mezhdunar. nauch. konf. (Minsk, 1-2 dek. 2016 g.)*. Minsk, 2016: 342–347. (In Russ.).

Статья поступила в редакцию 04.11.2020

Получена после доработки 12.04.2021

Принята для публикации 16.04.2021

Received 04.11.2020

Revised 12.04.2021

Accepted 16.04.2021