СОВРЕМЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

УДК 004.774:021+027.54:025.5

<https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-7-48-63>

Позиционирование услуг на официальных сайтах центральных библиотек субъектов Российской Федерации

Н. И. Гендина¹, Н. И. Колкова², Л. Н. Рябцева³

¹Московский государственный институт культуры,
Московская область, Химки, Российская Федерация

^{2, 3}Кемеровский государственный институт культуры,
Кемерово, Российская Федерация

¹gendina@inbox.ru, <https://orcid.org/0000-0002-6501-7765>

²kolkovani@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-1649-2663>

³lara_ryabtseva@inbox.ru, <https://orcid.org/0000-0001-6949-0456>

Аннотация. Позиционирование услуг на официальных сайтах библиотек рассматривается как важный способ повышения их конкурентоспособности и обеспечения роста числа читателей и удалённых пользователей.

Представлены результаты проведённого в 2021–2022 гг. исследования позиционирования услуг центральных библиотек (ЦБ) 77 субъектов Российской Федерации (РФ) на их официальных сайтах. Выявлено противоречие между диверсификацией услуг, оказываемых ЦБ субъектов РФ, и сложностью обнаружения полной и точной информации об услугах удалённым пользователям, трудностью разыскания конкретных услуг на сайтах библиотек.

Доказано, что информация об услугах зачастую рассеяна по разным рубрикам и подрубрикам, а гиперссылки между ними отсутствуют. Дезориентирует пользователей дублирование ряда услуг баннерами. Делается вывод, что логически прогнозируемой и чётко организованной информации об услугах библиотек на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ в настоящее время нет. Следовательно, огромные усилия библиотек, затрачиваемые на диверсификацию услуг, не отражаются на официальных сайтах, а удалённые пользователи не знают о богатом ассортименте услуг современной библиотеки.

Подчёркивается, что успешность позиционирования услуг библиотеки определяется не только наличием на главной странице сайта рубрики «Услуги», но и рациональным отражением в её составе всего многообразия услуг, кото-

рые библиотека оказывает своим пользователям как в традиционной, так и в электронной форме.

Ключевые слова: центральные библиотеки субъектов Российской Федерации, официальные сайты библиотек, услуги библиотек, позиционирование, диверсификация, информирование пользователей, государственные услуги, бесплатные услуги, платные услуги, удалённые пользователи

Для цитирования: Гендина Н. И., Колкова Н. И., Рябцева Л. Н. Позиционирование услуг на официальных сайтах центральных библиотек субъектов Российской Федерации // Научные и технические библиотеки. 2023. № 7. С. 48–63. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-7-48-63>

MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES

UDC 004.774:021+027.54:025.5

<https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-7-48-63>

Positioning services at the official websites of central libraries of RF constituent territories

Natalya I. Gendina¹, Nadezhda I. Kolkova² and Larisa N. Ryabtseva³

¹*Moscow State Institute of Culture, Khimki, Moscow Region, Russian Federation*

^{2, 3}*Kemerovo State Institute of Culture, Kemerovo, Russian Federation*

¹*gendina@inbox.ru, <https://orcid.org/0000-0002-6501-7765>*

²*kolkovani@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-1649-2663>*

³*lara_ryabtseva@inbox.ru, <https://orcid.org/0000-0001-6949-0456>*

Abstract. Positioning of the libraries' services on their official websites is seen as an important way to increase their competitiveness and ensure the growth of the number of readers and remote users.

The results of the study conducted in 2021–2022 on the positioning of the services of the central libraries of 77 subjects of the Russian Federation on their official websites are presented.

The contradiction is revealed between the diversification of services provided by the central libraries of the subjects of the Russian Federation and the difficulty of finding complete and accurate information about services provided to remote users, and the difficulty of finding specific services on the official websites of libraries.

The authors provide evidences that information about services on library websites is often scattered across different headings and subheadings, with no hyperlinks. The duplication of services accessed via banners has a disorienting effect on users, too.

The authors conclude that there is currently no logically predictable and well-structured information about library services on the official websites of the central libraries of the RF constituent subjects. Consequently, the libraries' huge efforts of services diversifying are not reflected on their official websites, and remote users are not aware of the wide range of services provided by modern libraries.

The authors emphasize that success of library service positioning is determined not only by the presence of the heading "Services" on the website main page, but also by intelligent reflection of the whole range of services provided to the library users both in traditional and electronic forms.

Keywords: central libraries of the subjects of the Russian Federation, official library websites, library services, positioning, diversification, user awareness, public services, free services, charged services, remote users

Cite: Gendina N. I., Kolkova N. I., Ryabtseva L. N. Positioning services at the official websites of central libraries of RF constituent territories // Scientific and technical libraries. 2023. № 7. P. 48–63. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-7-48-63>

Актуальность темы. Проблема позиционирования услуг на библиотечных сайтах приобретает особую остроту под воздействием двух взаимосвязанных факторов: 1) осмысления услуг учреждений культуры, в том числе и библиотек как важных инструментов культурной политики; 2) цифровой трансформации экономики.

Как убедительно показано в исследованиях экономистов и социологов [1; 2], услуги в сфере культуры относятся к категории общественных благ. Общественно значимая сущность даёт основания квалифицировать их как значимый инструмент культурной политики и

важнейший способ воздействия на социум. Это обусловлено спецификой услуг в сфере культуры: «...получая услугу, индивидуум или общество вместе с ней получает и объём глубинной информации и социокультурных смыслов, которые, накапливаясь, переходят из количества в качество вне желания потребителя и заключаются в формировании новых знаний и мировоззрений, в ином восприятии окружающего мира и социализации» [2. С. 20]. «Услуги имеют признаки системного инструментального воздействия на социум...» [Там же. С. 24].

Примечательно, что осознание услуг учреждений культуры, в том числе и библиотек как важных инструментов культурной политики происходит в период цифровизации общества, в частности в условиях цифровой трансформации экономики. По мнению экономистов, следствием цифровой трансформации являются формирование цифрового типа производства и цифрового типа потребления благ, улучшение таких потребительских свойств традиционных продуктов и услуг, как доступность, открытость, функциональность и безопасность. Электронные, цифровые и иные услуги, основанные на современных технологиях, характеризуются такими особенностями, как делокализация (получение услуги независимо от местоположения потребителя и времени заказа), персонализация (установление контакта с каждым пользователем, отслеживание его транзакций и накопление информации для предиктивного обслуживания), стандартизация (использование определённого перечня сервисов для массового обслуживания), масштабируемость (увеличение пропускной способности операционной системы сервисной организации и снижение числа отказов) [3].

Эти особенности должны быть учтены библиотеками, реализующими свою деятельность и предоставляющими услуги в современной цифровой среде. «Обслуживание через сайт библиотеки» в ГОСТе 7.0.103–2018 трактуется как «дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность получения библиотечно-информационных услуг через сайт библиотеки или на адрес электронной почты пользователя» [4]. Тот факт, что доступность библиотечных услуг в электронной среде обеспечивают, прежде всего, официальные сайты библиотек, требует ясного и понятного позиционирования услуг.

Термин «позиционирование» определяется в энциклопедическом словаре как действия по значению глагола «позиционировать»:

1) определять место нового товара в ряду уже существующих; размещать, расположить, располагать где-либо; 2) определять общие принципы, взгляды; устанавливать положение кого-либо, чего-либо (относительно других); характеризовать каким-либо образом [5]. Отметим, что в маркетинге под позиционированием понимаются маркетинговые и рекламные мероприятия по обеспечению компании, товара, услуги определённым местом, нишей на рынке, конкурентоспособностью, расширением клиентуры, возможными потребителями [6].

Таким образом, позиционирование услуг библиотек на их сайтах, с одной стороны, характеризует все виды деятельности библиотек по обслуживанию, предоставлению услуг как «обычным» читателям, так и удалённым пользователям; с другой стороны, представляет собой маркетинговую и рекламную деятельность, направленную на повышение конкурентоспособности библиотеки и обеспечение роста числа читателей и удалённых пользователей.

Это уточнение приведено для того, чтобы раскрыть суть проблемы позиционирования услуг на библиотечных сайтах, которая заключается в противоречии между значительным разнообразием, то есть диверсификацией услуг, оказываемых библиотеками, и трудностью их разыскания на сайтах, сложностью обнаружения полной и точной информации об услугах для удалённых пользователей.

База и цель исследования. В 2021–2022 гг. в Научно-исследовательском институте информационных технологий социальной сферы ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный институт культуры» было проведено исследование библиотечных услуг, информация о которых отражена на их официальных сайтах [7]. На этапе сбора первичной эмпирической информации (2021 г.) базу исследования составили официальные сайты ЦБ 77 субъектов РФ, включая 22 ЦБ республик РФ (100%), 9 ЦБ краёв РФ (100%), 46 ЦБ областей РФ (100%). Цель исследования, прежде всего, заключалась в выявлении количественных и качественных характеристик услуг, представленных на сайтах ЦБ субъектов РФ. Как показали результаты сплошного исследования, общее количество услуг, представленных на сайтах ЦБ субъектов РФ, находится в диапазоне 78,8 – 109,6 (от 78,8 в ЦБ краёв РФ до 109,6 в ЦБ областей РФ), составляя в среднем 100,9 услуги на одну библиотеку.

В ходе исследования был выявлен значительный диапазон диверсификации услуг: ЦБ субъектов РФ реализуют обширный ассортимент – более 7 тыс. различных услуг, которые условно можно сгруппировать в 30 видов, существенно различающихся по своей сущностной природе и целям. При этом объём платных услуг в среднем превышает объём бесплатных в 8,4 раза.

Детальная характеристика этих результатов, а также обоснование актуальности и степени изученности проблемы производства услуг в библиотеках были представлены нами в статье «Диверсификация услуг центральных библиотек субъектов Российской Федерации в контексте сервисной экономики» [8].

Данная статья посвящена другой цели исследования – выявлению способов, с помощью которых библиотеки позиционируют сведения о своих многообразных услугах в составе контента официальных сайтов ЦБ субъектов РФ. Иными словами, определению того, как библиотеки с помощью сайтов информируют удалённых пользователей об услугах и насколько это информирование понятно и удобно удалённым пользователям.

Как часто представлена рубрика «Услуги» на главной странице сайтов ЦБ субъектов РФ? Рубрика «Услуги» – это тот вербальный знак, своего рода этикетка или ярлык, с помощью которого библиотека оповещает потенциальных пользователей о том, какие именно услуги они могут получить непосредственно в библиотеке или удалённо.

Информация об услугах не располагается на сайтах библиотек единообразно. Она может размещаться на главной странице сайта, образуя рубрику первого уровня иерархии «Услуги» (или синонимичные рубрики «Наши услуги», «Услуги библиотеки» и т. п.), также она может выступать подрубрикой в составе других рубрик (второй или третий уровень иерархии), располагаясь при этом не на главной, а на любой другой странице сайта.

Стоит отметить, что рубрика «Услуги» или синонимичные ей рубрики первого уровня (далее – рубрика «Услуги») встречается далеко не на всех изученных сайтах. О степени распространённости этой рубрики на сайтах ЦБ субъектов РФ свидетельствуют данные табл. 1.

Таблица 1

**Количественная оценка наличия/отсутствия рубрики «Услуги»
на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ**

Статус ЦБ	Всего ЦБ	Имеют рубрику «Услуги»		Не имеют рубрики «Услуги»	
		абс.	%	абс.	%
ЦБ республик РФ	22	8	36,4	14	63,6
ЦБ краёв РФ	9	7	77,8	2	22,2
ЦБ областей РФ	46	17	37,0	29	63,0
<i>Итого:</i>	77	32	41,6	45	58,4

Как видно из табл. 1, рубрика первого уровня «Услуги», призванная охватывать весь спектр услуг библиотеки, имеется на сайтах менее чем половины ЦБ субъектов РФ (41,6%).

Дифференцированный анализ цифрового контента ЦБ субъектов РФ показывает, что в ряду библиотек, стремящихся представить пользователям информацию об услугах в явном виде, то есть с использованием чёткого словесного знака (ярлыка) лидируют сайты ЦБ краёв РФ (77,8%), а замыкают этот ряд ЦБ республик и областей РФ. Сайты только 8 из 22 республиканских библиотек (36,4%) имеют рубрику первого уровня «Услуги», а среди областных библиотек 17 из 46 соответственно (37,0%).

В ряде случаев на первом уровне иерархии, то есть на главной странице сайтов представлены рубрики, в названиях которых понятие «услуги» употребляется в сочетании с уточняющим его прилагательным, например, «государственные услуги», «платные услуги», «основные услуги», «дополнительные услуги» и т. д. На наш взгляд, они не могут рассматриваться как семантически тождественные рубрике «Услуги». Их формулировки заведомо ориентируют пользователей только на часть сведений об услугах, оказываемых библиотекой. Так, например, в рубрике «Госуслуги» представленной на первом уровне иерархии структуры сайта Орловской областной научной универсальной публичной библиотеки им. И. А. Бунина (<http://www.buninlib.orel.ru/gosuslugi.htm>) пользователи могут узнать лишь о вариантах по-

лучения двух государственных услуг: предоставление библиографической информации; предоставление информации о наличии книги в государственных библиотечных фондах или доступе к полному тексту в случае если на книгу не распространяется действие авторского права, в частности, на портале государственных услуг.

Отметим, что информация о государственных услугах чаще всего размещается на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ в составе других рубрик и подразбук. Как правило, такие сведения представлены в составе рубрики первого уровня «О библиотеке» в виде подразбуки «Государственные услуги». Предоставление информации о госуслугах практикуется также на баннере на главной странице сайта библиотеки – например, на официальном сайте ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А. А. Айтиева» (https://nb-chr.mk95.ru/index.php?component=mk_frontpage&page=52), Свердловской областной научной библиотеки им. В. Г. Беллинского (<http://book.uraic.ru>).

Другой случай усечённого представления информации об оказываемых библиотекой услугах связан с рубрикой «Онлайн-услуги» на главной странице сайта, то есть на первом уровне иерархии. Так, например, на сайте Мурманской государственной областной универсальной научной библиотеки в рубрике «Онлайн-услуги» (<http://www.mgounb.ru>) пользователь получает сведения о возможности заказать литературу или продлить срок пользования изданием, об условиях электронной доставки документов, пользовании электронным и межбиблиотечным абонементом, информировании о новых изданиях, услугах онлайн-консультанта, виртуального библиографа. Рубрики таких типов, не дающие полного представления о составе услуг, предоставляемых библиотекой пользователям, не учитывались при формировании табл. 1.

На наш взгляд, рубрика «Услуги» должна охватывать весь объём услуг, предоставляемых библиотекой удалённым пользователям и обеспечивать одним кликом переход на соответствующую страницу сайта, непосредственно информирующую пользователя о предлагаемом наборе услуг. Это становится реальным, если рубрика «Услуги» и синонимичные ей размещены в структуре контента сайта на первом уровне иерархии.

Где может скрываться информация об услугах библиотеки, если на сайте нет рубрики «Услуги» или тождественной ей? Отсутствие рубрики «Услуги» на главной странице сайта не означает, что информации об услугах, оказываемых библиотекой, нет. Однако найти её пользователю бывает весьма и весьма непросто. Как показало проведённое нами исследование, информация об услугах не закреплена в иерархии контента сайтов. Она может размещаться как рубрика первого уровня на главной странице официального сайта, но может выступать и подрубрикой (например, в рубрике «О библиотеке» может быть подрубрика «Услуги»). В этом случае мы имеем дело с подрубрикой второго уровня, и пользователю потребуется два клика, чтобы получить соответствующую информацию.

Иногда этот путь удлиняется до трёх и более кликов, приводя пользователя к сведениям об услугах на третьем, четвёртом и пятом уровнях иерархии составных частей контента. Создатели библиотечных сайтов должны понимать, что число кликов может служить оценочной характеристикой: чем больше кликов нужно, чтобы перейти на страницу с характеристикой услуг библиотеки, тем больше вероятность того, что пользователь уйдёт с сайта, подкрепив стереотип о ненужности библиотек в век интернета.

Как показало исследование, чтобы получить сведения об услугах, пользователь часто вынужден «подозревать» другие рубрики на главной странице сайта (рубрики первого уровня иерархии), в составе которых может оказаться подрубрика «Услуги». Ему требуется последовательно просматривать такие рубрики, как «Читателям»/«Посетителям», «О библиотеке», «Информация», «Виртуальная справочная служба»/«Спроси библиотекаря», «Е-библиотека», «Деятельность», «Проекты», «Заказать книгу», «Продлить книгу», «Ресурсы» и др. Условно назовём подобные рубрики непрофильными, так как в них нет явного указания на интересующую нас информацию об услугах, оказываемых библиотекой. При этом процесс формулирования наименований и рубрик, и подрубрик, содержащих информацию об услугах библиотек на их официальных сайтах, носит субъективный характер. В результате пользователю невозможно установить какую-либо закономерность в обозначении названий рубрик первого уровня и их подрубрик. Сведения о частоте встречаемости непрофильных рубрик, содержащих информацию об услугах, содержит табл. 2.

Таблица 2

**Количественная характеристика состава
непрофильных рубрик первого уровня иерархии,
содержащих информацию о предоставляемых услугах
на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ**

Наименования рубрик первого уровня иерархии	Распределение встречаемости (%)		
	ЦБ республик РФ	ЦБ краёв РФ	ЦБ областей РФ
«О библиотеке»/«О нас»	37,2	42,9	29,8
«Читателям(ю)»/«Посетителям(ю)»	34,9	28,6	36,8
«Виртуальная справочная служба»/ «Спроси библиотекаря»	11,6	–	1,8
«Деятельность»	4,6	14,3	1,8
«Проекты»	2,3		
«Ресурсы»		14,3	1,8
«Информация»	2,3	–	
«Е-библиотека»	2,3	–	
«Заказать книгу»	2,3	–	
«Продлить книгу»	2,3	–	
«Работа с читателями»	–	–	3,5
«Автобиблиотека»	–	–	1,8
«Посетить библиотеку»	–	–	3,5
«Электронная доставка документов»	–	–	3,5
«Продление онлайн»	–	–	1,8
«Библиотека предлагает»	–	–	1,8
«Книжный киоск»	–	–	1,8
«Списанные книги»	–	–	1,8
«Краеведение»	–	–	1,8
«Правовой веб-навигатор»	–	–	1,8
«Онлайн-услуги»			1,8
Wallet («Молчановка в смартфоне»)	–	–	1,8
«Государственные услуги»			1,8
<i>Итого:</i>	100	100	100

Как видно из табл. 2, в предоставлении пользователям информации об услугах преобладают две непрофильные рубрики «О библиотеке» и «Государственные услуги».

ке» и «Читателям»/«Посетителям». Совокупно они отражают около 70% сведений об услугах ЦБ субъектов РФ.

Если размещение информации об оказываемых услугах в составе этих двух рубрик ещё может рассматриваться как допустимый вариант, то все остальные рубрики, приведённые в табл. 2, явно не выполняют поисковую функцию и дезориентируют пользователей при разыскании сведений об услугах. Так, пользователь, не найдя словесного ярлыка «Услуги», может сообразить, что следует заглянуть внутрь рубрик «О библиотеке» и «Читателям»/«Посетителям». Однако догадаться, что информация об услугах размещается внутри рубрик «Информация», «Проекты» и др. гораздо сложнее, поскольку логически это никак не оправданно.

Данные табл. 2 свидетельствует о существенных затруднениях для пользователей официальных сайтов ЦБ субъектов РФ при получении информации об оказываемых библиотечных услугах в силу её значительного рассеяния.

В случае, когда на главной странице сайта нет рубрики «Услуги», то есть отсутствует явное представление информации, чаще всего возможны две ситуации.

В первом случае информация об услугах сосредоточена внутри одной из рубрик, представленных на главной странице сайта. Например, на официальном сайте Государственной национальной библиотеки Кабардино-Балкарской Республики им. Т. К. Мальбахова (https://гнбкбр.рф/?page_id=156) вся информация об услугах представлена в рубрике «Читателям», на сайте Волгоградской областной универсальной научной библиотеки им. М. Горького (<https://www.vounb.ru>) – в рубрике «Читателю».

Во втором случае имеет место высокая степень рассеяния информации об услугах. Зачастую информация рассредоточена внутри нескольких рубрик первого уровня иерархии. Приведём примеры одновременного представления информации в нескольких рубриках на главной странице официальных сайтов ЦБ республик РФ:

информирование пользователей об услугах с помощью одной рубрики – две библиотеки (9,1%);

двух рубрик – 15 библиотек (68,2%);

трёх рубрик – три библиотеки (13,6%);

четырёх рубрик – одна библиотека (4,5%);

шести рубрик – одна библиотека (4,5%).

При этом на сайтах, как правило, не предусмотрены внутренние гиперссылки на другие рубрики/подрубрики, содержащие информацию об оказываемых услугах, и практически полностью отсутствует справочная информация о принципах, которыми руководствуется конкретная ЦБ субъекта РФ при размещении на официальном сайте сведений об услугах. Следует отметить, что рассеяние информации об услугах ЦБ субъектов РФ характерно как для бесплатных, так и для платных услуг.

Поскольку информация об услугах рассредоточена, пользователь должен непроизводительно тратить время на просмотр «подозреваемых» рубрик, причём его путь к услугам библиотеки часто не соответствует требованию «не более трёх кликов», так как сведения об услугах могут быть представлены в составе нескольких подрубрик второго, третьего, четвёртого и даже пятого уровней иерархии. С нашей точки зрения, размещение информации об услугах библиотек на их официальных сайтах должно быть унифицировано, что избавит пользователя от разгадывания информационно-поисковых кроссвордов.

Дополнительные трудности в ориентации пользователей создаёт частичное представление информации об услугах на главной странице сайта в виде списка или баннера, не сопровождаемое рубрикой и внутренними гиперссылками. Такой подход к информированию пользователей можно наблюдать на сайтах библиотек различного статуса. В их числе сайт Ярославской областной универсальной научной библиотеки им. Н. А. Некрасова (<http://www.rlib.yar.ru/>), где на главной странице перечислен ряд услуг: записаться в библиотеку, продлить книгу, заказать копию статьи и т. п., а также размещён баннер «Записаться в библиотеку»; Свердловской областной научной библиотеки им. В. Г. Белинского, на сайте которой имеется список услуг, включая онлайн-консультанта, виртуальную справочную службу, электронную доставку документов и баннер «Онлайн-обслуживание», частично дублирующий информацию из названного списка (<http://book.uraic.ru>).

Выводы. Услуги библиотек, как и услуги других учреждений культуры, по праву считаются важным инструментом культурной политики государства. В условиях цифровизации библиотеки активно вовлечены в создание электронных (цифровых) услуг, для продвижения которых существуют официальные сайты библиотек.

Проведённое сплошное исследование сайтов 77 ЦБ субъектов РФ позволяет утверждать, что логически прогнозируемой и чётко организованной информации об услугах библиотек на их официальных сайтах в настоящее время нет. Следовательно, огромные усилия библиотек по диверсификации услуг потрачены впустую, так как для пользователя при обращении на сайт библиотеки информация об услугах оказывается скрытой, он не знает и не может на основе логических умозаключений и правил логического вывода узнать о богатом ассортименте услуг современной библиотеки. Кроме того, доступ к этим услугам весьма затруднён из-за того, что информация зачастую рассеяна по разным рубрикам и подрубрикам, а гиперссылки между ними отсутствуют. Дезориентирующее воздействие на пользователей оказывает дублирование ряда услуг баннерами.

Главными барьерами, препятствующими оперативному разысканию сведений об услугах на официальных сайтах библиотек, является, прежде всего, отсутствие рубрики первого уровня «Услуги», адресующей пользователей ко всему комплексу услуг библиотеки, и рассеяние сведений об услугах по разным рубрикам на сайте без сопровождения их гиперссылками. Однако, чтобы позиционирование услуг библиотеки на сайте было результативным, необходимо не только наличие в составе рубрик первого уровня рубрики «Услуги», но и корректное отражение в её составе всего многообразия услуг, которые библиотека оказывает своим пользователям как в традиционной, так и в электронной форме.

В заключение следует подчеркнуть, что позиционирование услуг на официальных сайтах библиотек призвано раскрыть многогранную деятельность современной библиотеки по обслуживанию пользователей в цифровой среде. Оно должно служить важным средством маркетинговой и рекламной деятельности, нацеленной на повышение конкурентоспособности библиотеки и обеспечение роста числа читателей и удалённых пользователей. Наличие на официальном сайте чёткой ин-

формации о составе и других характеристиках предоставляемых библиотекой услуг позволит пользователям значительно технологичнее и эффективнее решать свои информационные задачи.

Список источников

1. **Алмакучуков К. М., Кольцова А. А., Старобинская Н. М.** Особенности благ сферы культуры в современном мире // Проблемы современной экономики. 2019. № 1 (69). С. 178–181.
2. **Горушкина С. Н.** Услуги учреждений культуры как инструмент реализации государственной культурной политики: автореф. дис. ... канд. социол. наук: 22.00.06 / Российская академия государственной службы при Президенте Российской Федерации. Москва, 2011. 34 с.
3. **Горбашко Е. А., Ватолкина Н. Ш.** Тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики // Техничко-технологические проблемы сервиса. 2019. № 3 (49). С. 45–51.
4. **ГОСТ 7.0.103–2018** Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Москва : Стандартинформ, 2018. 13 с.
5. **Энциклопедический словарь.** URL: <http://niv.ru/doc/dictionary/encyclopedic/index.htm> (дата обращения: 15.01.2023).
6. **Словарь бизнес-терминов / сост.** Грэхэм Бетс, Барри Брайндли, С. Уильямс и др.; общ. ред. И. М. Осадчая. Москва : ИНФРА-М ; издательство «Весь Мир», 1998. URL: <http://economics.niv.ru/doc/dictionary/business-terms/index.htm> (дата обращения: 15.01.2023).
7. **Гендина Н. И., Колкова Н. И., Рябцева Л. Н.** Контент официальных сайтов библиотек: оценка качества и стратегия информационного моделирования: монография / науч. ред. Н. И. Гендина ; Кемеровский гос. институт культуры. Кемерово : КемГИК, 2021. 237 с.
8. **Гендина Н. И., Колкова Н. И., Рябцева Л. Н.** Диверсификация услуг центральных библиотек субъектов Российской Федерации в условиях сервисной экономики // Научные и технические библиотеки. 2023. № 5. С. 96–111.

References

1. **Almakuchukov K. M., Kol'tcova A. A., Starobinskaia N. M.** Osobennosti blag sfery` kul'tury` v sovremennom mire // Problemy` sovremennoi` e`konomiki. 2019. № 1 (69). S. 178–181.
2. **Gorushkina S. N.** Uslugi uchrezhdenii` kul'tury` kak instrument realizatsii gosudarstvennoi` kul'turnoi` politiki: avtoref. dis. ... kand. sotciol. nauk: 22.00.06 / Rossiiskaa akademiia gosudarstvennoi` sluzhby` pri Prezidente Rossii`skoi` Federatsii. Moskva, 2011. 34 s.
3. **Gorbashko E. A., Watolkina N. Sh.** Tendentsii razvitiia sfery` uslug v usloviakh tcfirovoi` transformatsii e`konomiki // Tekhniko-tehnologicheskie problemy` servisa. 2019. № 3 (49). S. 45–51.
4. **GOST 7.0.103–2018** Bibliotechno-informatcionnoe obsluzhivanie. Terminy` i opredeleniia / Federal'noe agentstvo po tekhnicheskomu regulirovaniu i metrologii. Moskva : Standartinform, 2018. 13 s.
5. **E`ntsiclopedicheskii` slovar`.** URL: <http://niv.ru/doc/dictionary/encyclopedic/index.htm> (data obrashcheniia: 15.01.2023).
6. **Slovar` biznes-terminov / sost. Gre`khe`m Bets, Barri Brai`ndli, S. Uil`iams i dr.;** obshch. red. I. M. Osadchaia. Moskva : INFRA-M ; izdatel'stvo «Ves` Mir», 1998. URL: <http://economics.niv.ru/doc/dictionary/business-terms/index.htm> (data obrashcheniia: 15.01.2023).
7. **Gendina N. I., Kolkova N. I., Riabtceva L. N.** Kontent ofitsial'ny`kh sai'tov bibliotek: oценка kachestva i strategii informatcionnogo modelirovaniia: monografiia / nauch. red. N. I. Gendina ; Kemerovskii` gos. institut kul'tury`. Kemerovo : KemGIK, 2021. 237 s.
8. **Gendina N. I., Kolkova N. I., Riabtceva L. N.** Diversifikatsiia uslug central'ny`kh bibliotek sub`ektov Rossii`skoi` Federatsii v usloviakh servisnoi` e`konomiki // Nauchny`e i tekhnicheskie biblioteki. 2023. № 5. S. 96–111.

Информация об авторах / Information about the authors

Гендина Наталья Ивановна – доктор пед. наук, профессор, директор Центра междисциплинарных исследований культуры Московского государственного института культуры, Московская область, Химки, Российская Федерация
gendina@inbox.ru

Natalya I. Gendina – Dr. Sc. (Pedagogy), Professor, Director, Center for Interdisciplinary Cultural Studies, Moscow State Institute of Culture, Khimki, Moscow Region, Russian Federation
gendina@inbox.ru

Колкова Надежда Ивановна – канд. пед. наук, доцент, профессор кафедры цифровых технологий и ресурсов Кемеровского государственного института культуры, заслуженный работник культуры Российской Федерации, Кемерово, Российская Федерация
kolkovani@mail.ru

Рябцева Лариса Николаевна – канд. пед. наук, доцент кафедры технологии документальных и медиакоммуникаций Кемеровского государственного института культуры, Кемерово, Российская Федерация
lara_ryabtseva@inbox.ru

Nadezhda I. Kolkova – Cand. Sc. (Pedagogy), Associate Professor, Professor of the Chair of Digital Technologies and Resources, Kemerovo State Institute of Culture, Kemerovo, Russian Federation
kolkovani@mail.ru

Larisa N. Ryabtseva – Cand. Sc. (Pedagogy), Associate Professor, Associate Professor of the Chair of Communications Technology, Kemerovo State Institute of Culture, Kemerovo, Russian Federation
lara_ryabtseva@inbox.ru