

БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И УСЛУГИ

УДК 027.54(470):[025.5:004.77]+004.774:025
<https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-8-101-121>

Группировка и рубрицирование услуг библиотек на официальных сайтах центральных библиотек субъектов Российской Федерации: необходимость стандартизованной диверсификации

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

¹Московский государственный институт культуры, Химки, Московская область, 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. Отмечается актуальность создания в условиях развития цифровой среды классификации услуг библиотек, понятной для удалённых пользователей, реализующих свои информационные потребности преимущественно с помощью библиотечных сайтов.

Представлены результаты проведённого в 2021–2022 гг. исследования позиционирования услуг центральных библиотек (ЦБ) 77 субъектов Российской Федерации (РФ) на их официальных сайтах.

Отмечен субъективизм библиотек в построении позиционируемых на официальном сайте классификаций услуг, не сопоставимых между собой и зачастую ставящих пользователя в тупик.

Названы барьеры, препятствующие оперативному разысканию сведений об услугах библиотек на официальных сайтах: отсутствие рубрики «Услуги», адресующей пользователей ко всему комплексу услуг библиотеки, рассеяние сведений об услугах по разным рубрикам без сопровождения их гиперссылками, отсутствие рубрицированных перечней услуг и прейскурантов, несоответствие информации в прейскурантах текущему состоянию дел.

Высказано предположение, что одним из наиболее значимых перспективных направлений теоретических исследований является разработка линг-

лингвистических средств, обеспечивающих структурирование и упорядочение сведений об услугах, в частности создание рубрикаторов платных и бесплатных услуг, создание «аспектных сеток», позволяющих формализовать и сделать единообразной характеристику важнейших рубрик на официальных сайтах библиотек; создание унифицированных перечней нормализованных лексических единиц для формулировки рубрик на библиотечных сайтах.

Обоснована необходимость поиска единых подходов к представлению результатов деятельности ЦБ субъектов РФ по оказанию услуг пользователям (в частности, удалённым) на официальных сайтах.

Утверждается, что именно стандартизованная диверсификация позволит адекватно позиционировать услуги на официальных сайтах библиотек. Это даст возможность в полной мере раскрыть многогранную деятельность современной библиотеки в цифровой среде, повысить её конкурентоспособность и обеспечить приток как читателей, так и удалённых пользователей.

Ключевые слова: центральные библиотеки субъектов Российской Федерации, официальные сайты библиотек, услуги библиотек, позиционирование, классификация услуг библиотек, диверсификация, стандартизованная диверсификация, информирование пользователей, рубрикация, перечни услуг библиотек, бесплатные услуги, преискуранты, платные услуги, лингвистические средства, удалённые пользователи

Для цитирования: Гендина Н. И., Колкова Н. И., Рябцева Л. Н. Группировка и рубрицирование услуг библиотек на официальных сайтах центральных библиотек субъектов Российской Федерации: необходимость стандартизованной диверсификации // Научные и технические библиотеки. 2023. № 8. С. 101–121. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-8-101-121>

LIBRARY AND INFORMATION SERVICES

UDC 027.54(470):[025.5:004.77]+004.774:025

<https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-8-101-121>

Grouping and categorizing library services at the official websites of central libraries of RF constituent territories: The need for standardized diversification

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*

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>

Abstract. In the context of evolving digital environment, the authors point out the urgency of developing the library services classification, friendly to the users whose needs are satisfied primarily via the library websites.

The findings of the study conducted in 2021–2022 on positioning of the services of the central libraries of 77 subjects of the Russian Federation on their official websites are discussed. The evidence is provided that information about services is often scattered across different website headings and subheadings, and there are no hyperlinks between them. The biased nature of structuring classifications of services, that are not comparable one with another and often confusing, is also emphasized.

The barriers that prevent the prompt search for information about library services on official websites are specified: i. e. the absence of “Services” heading linking users to the entire range of library services, scattered information about services under different headings with no hyperlinks, lacking rubricated lists of services and price lists, irrelevant prices, etc.

The authors suggest that one of the most promising areas of theoretical research is the development of linguistic tools that enable structuring and ordering of information about services, in particular, building rubricators of charged and free services, designing “aspect grids” to allow formalization and uniformness of characteristics of the most important headings on the official websites; and built

ding unified lists of normalized lexical units for wording of headings on the library websites.

The need for unified approaches to presenting the results of the activities of the central libraries of the subjects of the Russian Federation in providing services to users (in particular, remote ones) on official websites is substantiated.

The authors argue that it is the standardized diversification that will allow the services to be adequately positioned on the official websites of libraries. This will enable to provide full representation of multiaspect library activities, to increase library competitiveness and to ensure the growth in the number of physical visits and online users.

Keywords: central libraries of the subjects of the Russian Federation, official library websites, library services, positioning, classification of library services, diversification, standardized diversification, user awareness, rubrication, lists of library services, price lists of library services, charged services, free services, linguistic tools, remote users

Cite: 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 // Scientific and technical libraries. 2023. No. 8. P. 101–121. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-8-101-121>

Актуальность **проблемы упорядочения и классификации услуг, предоставляемых библиотеками, в условиях электронной информационной среды.** Вопрос о создании «работающих» классификаций услуг приобрёл особую актуальность в связи с тем, что оказание услуг в современном мире в целом, а не только в библиотеках переместилось из реальной в виртуальную сферу, в электронную среду. Для современных библиотек важнейшим виртуальным представительство в сети являются официальные сайты, где удалённый пользователь стремится найти информацию о том, какие ресурсы и услуги он может получить. В зависимости от использованной классификационной группировки услуг, предлагаемых библиотекой реальным и виртуальным пользователям, во многом зависит, останутся ли они на сайте, то есть по сути в библиотеке, или, разочаровавшись, уйдут, не получив нужной информации. Например, удалённому пользователю зачастую не понятны основанные на противопоставлении абстрактных категорий «основное» – «второ-

степенное» такие группировки услуг, как: «основные услуги», «дополнительные услуги», «услуги, сопутствующие основной деятельности» и т. п.

В ряде ГОСТов СИБИД даются дефиниции таких видов услуг, как библиотечные, информационные [1, 2], библиотечно-информационные [3–6], библиометрические [5], электронные [4].

Отмечая безусловную полезность стандартизации терминологии в сфере производства услуг библиотеками, нельзя не заметить очевидного недостатка представленных в ГОСТах определений различных видов услуг – отсутствие либо неполнота признаков, с помощью которых родственные понятия отличаются между собой. А ведь именно стандартизованные термины, как правило, составляют затем основу понятийно-терминологического аппарата учебников и учебных пособий, научной и производственной литературы.

Многообразие услуг современной библиотеки, продемонстрированное на примере ЦБ субъектов РФ, породило проблемы разработки их классификации. Различные подходы к группировке услуг и, соответственно, разные классификации отражены в публикациях [8–16]. Несмотря на оригинальность подходов, для всех классификаций характерна общая проблема: используемые в них основания деления либо не позволяют делить без остатка все имеющиеся услуги, либо создают группировки, неинформативные для пользователей: «основные услуги», «дополнительные», «сервисные» и т. п.

База исследования. Проведённое в 2021–2022 гг. исследование основывалось на анализе официальных сайтов центральных библиотек (ЦБ) 77 субъектов Российской Федерации (РФ), включая 22 ЦБ республик РФ (100%), 9 ЦБ краёв РФ (100%), 46 ЦБ областей РФ (100%).

Цель данной статьи – раскрыть типичные погрешности в позиционировании услуг на официальных сайтах библиотек и сформулировать шаги, позволяющие избежать дезориентации удалённых пользователей при поиске сведений об услугах библиотек.

Как упорядочить хаос, или Зачем нужны рубрицированные перечни и прейскуранты услуг? Достаточно большой объём услуг, оказываемых пользователям ЦБ субъектов РФ (в среднем 100,9 услуги на одну библиотеку) объективно диктует необходимость их группировки. Метод группировки, как известно, предполагает распределение некоторой совокупности объектов на однородные по отдельным признакам группы и подгруппы. Результатом группировки часто является рубри-

кация, то есть совокупность взаимосвязанных и соподчинённых рубрик, отражающих иерархию выделенных подразделов, частей и т. п.

Группировка и рубрикация услуг нужны, чтобы пользователи могли быстро отыскать среди множества услуг именно ту, которая им требуется. Такую группировку и рубрикацию пользователь может найти в рубрицированном перечне (списке) бесплатных услуг или прейскуранте платных. Однако только часть ЦБ субъектов РФ предоставляет своим пользователям рубрицированные перечни (списки) и прейскуранты предлагаемых услуг.

В ряде случаев на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ используется понятие «частично платные услуги». При этом речь идёт, как правило, о дифференцированном рассмотрении видов работ, лежащих в основе выполнения услуги (например, обслуживание по МБА, ЭДД), часть из которых выполняются библиотекой бесплатно, а другая часть должна быть оплачена пользователем (например, почтовые переводы, сканирование, копирование документов). В нашем исследовании эти услуги отнесены к платным.

Представление о том, в какой мере на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ получили распространение рубрицированные перечни (списки), характеризующие бесплатные услуги, даёт табл. 1.

Таблица 1

**Количественная характеристика
наличия рубрицированных перечней (списков),
описывающих бесплатные услуги, оказываемые ЦБ субъектов РФ**

Статус ЦБ	Количество библиотек, имеющих перечень бесплатных услуг		В том числе имеют			
			рубрицированный перечень бесплатных услуг		нерубрицированный перечень бесплатных услуг	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
ЦБ республик РФ	18	81,8	8	44,4	10	55,6
ЦБ краёв РФ	5	55,6	3	60	2	40
ЦБ областей РФ	40	86,9	12	30	28	70
<i>Всего по ЦБ субъектов РФ</i>	63	81,8	23	36,5	40	63,5

Из табл. 1 следует, что бесплатные услуги библиотек, представленные в перечнях на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ, далеко не всегда рубрицируются, что, безусловно, затрудняет пользователям поиск услуги нужного вида. В целом по стране более половины (63,5%) ЦБ субъектов РФ не имеют на своих сайтах рубрицированных перечней бесплатных услуг. Хуже всего положение с группировкой и рубрикацией перечня бесплатных услуг обстоит на официальных сайтах ЦБ областей РФ, где только 30% от числа ЦБ, оказывающих бесплатные услуги, представляют пользователям их рубрицированные перечни.

Лучше обстоит дело с формированием рубрицированных перечней бесплатных услуг в ЦБ республик РФ. Так, общее количество ЦБ республик РФ, предлагающих пользователям рубрицированные перечни бесплатных услуг, составляет 44,4% от числа ЦБ, оказывающих бесплатные услуги. В то же время более половины ЦБ республик РФ (55,6%) предоставляют пользователям нерубрицированные перечни бесплатных услуг.

Сведения о том, как на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ представлена информация о наличии рубрицированных прейскурантов платных услуг, содержит табл. 2.

Таблица 2

**Количественная характеристика
наличия рубрицированных прейскурантов, характеризующих платные услуги,
оказываемые ЦБ субъектов РФ**

Статус ЦБ	Количество библиотек, имеющих прейскурант платных услуг		В том числе имеют			
			рубрицированный прейскурант платных услуг		нерубрицированный прейскурант платных услуг	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
ЦБ республик РФ	16	80,0	15	93,8	1	6,2
ЦБ краёв РФ	9	100	8	88,9	1	11,1
ЦБ областей РФ	40	86,9	19	47,5	21	52,5
<i>Всего по ЦБ субъектов РФ</i>	65	84,4	42	64,6	23	35,4

Как видно из табл. 2, платные услуги, в отличие от бесплатных, рубрицируются чаще. Так, доля ЦБ субъектов РФ, имеющих рубрицированный прейскурант платных услуг, составляет 64,6%. При этом лидерами в формировании рубрицированных перечней платных услуг так же, как и в случае с бесплатными услугами, являются ЦБ республик РФ. В частности, 15 из 22 библиотек этого статуса (93,8%) имеют рубрицированные прейскуранты платных услуг. В наименьшей степени формирование рубрицированных прейскурантов платных услуг характерно для ЦБ областей РФ (47,5%).

Кроме выявления наличия или отсутствия группировки и рубрицирования платных и бесплатных услуг библиотек нас интересовал вопрос о степени детализации рубрицированных перечней и прейскурантов: сколько рубрик выделяют библиотеки, чтобы сформировать однородные группы услуг?

Чтобы получить ответ на этот вопрос, был произведён анализ минимальных, максимальных и средних арифметических значений, характеризующих количественный состав рубрицированных перечней бесплатных услуг и прейскурантов платных услуг, оказываемых ЦБ субъектов РФ (табл. 3).

Таблица 3

Диапазон количества рубрик в составе перечней бесплатных и прейскурантов платных услуг, оказываемых ЦБ субъектов РФ

Статус ЦБ	Бесплатные услуги				Платные услуги			
	всего рубрик	минимальное количество	максимальное количество	среднее количество	всего рубрик	минимальное количество	максимальное количество	среднее количество
ЦБ республик РФ	42	3	10	5,3	127	3	21	8,5
ЦБ краёв РФ	8	2	6	2,7	60	5	21	7,5
ЦБ областей РФ	56	3	14	4,7	369	6	64	11,2
<i>В среднем по ЦБ субъектов РФ</i>	35,3	2,7	10	4,2	185,3	4,7	35,3	9

Данные табл. 3, на первый взгляд, свидетельствуют о том, что прейскуранты платных услуг ЦБ субъектов РФ более детализированы, более дифференцированно характеризуют платные услуги, чем перечни бесплатных услуг. Но если учесть, что среднее количество платных услуг в масштабах ЦБ субъектов РФ в среднем в 8,4 раза больше, чем количество бесплатных, то очевидной становится необходимость дальнейшей детализации и большей степени дробности рубрикации платных услуг в прейскурантах.

Анализируя прейскуранты как основные источники сведений о платных услугах библиотек, мы неоднократно задавались вопросами: можно ли доверять прейскурантам? Какой «свежести» информация в них содержится? Результаты исследования показывают, что только 20% прейскурантов платных услуг были актуальны на конкретный период исследования – 2022 г. Около 70% прейскурантов платных услуг датировались 2015–2021 гг. и, следовательно, никак не могли считаться надёжными источниками информации о составе и стоимости платных услуг. В ряде случаев (11,7%) документы, характеризующие состав платных услуг, не имели даты утверждения, что также заставляло сомневаться в достоверности приведённой в них информации.

Характеристика количества рубрик в составе перечней бесплатных и прейскурантов платных услуг, оказываемых ЦБ субъектов РФ, неразрывно связана с анализом качества рубрикации, то есть исследованием тех подходов, которые библиотеки используют при группировке услуг. И здесь, как показало наше исследование, кроме слова «хаос», под которым в общепринятом смысле понимаются крайний беспорядок и неразбериха, никакого иного определения подобрать невозможно.

Чтобы наглядно показать, с одной стороны, субъективизм и хаотичность представления сведений об услугах на официальных сайтах библиотек, а с другой – попытки библиотек самостоятельно решить проблему продвижения услуг, обратимся к официальному сайту Алтайской краевой библиотеки им. В. Я. Шишкова (<http://akunb.altlib.ru/2011-05-25-07-31-05/>), где используется неординарный подход к группировке и рубрикации услуг. На главной странице официального сайта этой библиотеки имеется рубрика «Услуги». Кликнув по ней, пользователь попадает на соответствующую страницу, где приводится

обращённый к удалённому пользователю развёрнутый текст повествовательного характера объёмом 6 390 знаков, написанный в разговорном стиле. Само по себе наличие такого элемента в составе контента рубрики «Услуги» может оцениваться положительно. Библиотека предприняла попытку создать своего рода навигатор пользователя по услугам, чтобы обеспечить быстрое и успешное ориентирование на сайте.

К сожалению, эта попытка оказалась не вполне удачной, прежде всего потому, что представленная на сайте информация не носит системный характер и не даёт полного представления о всём многообразии услуг, которые библиотека оказывает своим пользователям как в традиционной, так и в электронной форме. Так, внутри обращённого к удалённому пользователю текста представлены три гиперссылки, отсылающие к конкретному виду услуг: 1) «Ламинирование документов», 2) «Кстати, здесь же, в библиотеке, можно и переплести курсовую!» 3) «Ответ знают в “Шишковке”, ведь здесь – краевой центр консервации библиотечных фондов и восстановление книг – один из наших основных профилей деятельности!».

Далее в тексте утверждается: «Ну и нельзя не сказать пару слов о таком уникальном комплексе услуг, как консультации по написанию художественных произведений (поэзия, проза), предыздательская подготовка книг, подготовка вступительных статей к книгам и рецензий». Однако гиперссылка отсутствует и понять, куда и к кому именно обращаться за консультацией по написанию, например, романа, пользователю не представляется возможным.

Завершается характеристика услуг библиотеки фразой «Ниже представлены полные списки услуг, которые вы можете получить в Алтайской краевой библиотеке им. В. Я. Шишкова. Выбирайте и обращайтесь!».

Однако обещанные списки услуг не приводятся. Вместо них в правой части веб-страницы даётся следующий перечень подрубрик:

Виртуальная справочная служба

Онлайн-услуги

Основные услуги

Прейскурант на дополнительные (платные) услуги

Приказ об утверждении прейскуранта

Пушкинская карта

Предлагаем к продаже следующие издания:

«Материальное-техническое обеспечение предоставления услуг в Алтайской краевой библиотеке им. В. Я. Шишкова),

Стандарт качества предоставления государственной услуги,

«Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки»,

Стандарт качества «Предоставление библиографических записей из государственных библиотечных фондов и информации (полнотекстовых документов) из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав».

Заметим, что в принципе весьма важные в плане повышения качества услуг три последних рубрики из этого перечня, на наш взгляд, лишь в малой степени ориентированы на пользователя, поскольку содержат приказы и нормативно-регламентирующие документы, требуемые библиотеке для отчётности и контроля со стороны вышестоящих управленческих структур.

И, наконец, отметим, что рубрика «Услуги» на карте сайта не даёт полного представления о всех видах услуг и плохо соотносится с приведённым выше перечнем подразбук. Например, обращаясь к подразбукрике «Основные услуги», пользователь попадает в перечень «Библиотечно-информационные услуги, предоставляемые пользователям (на бесплатной основе)», включающий «Онлайн-услуги», «Услуги справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей», «Информационно-просветительские услуги», «Обучение», «Доступ к сети Интернет», «Прочие услуги».

Открывая подразбукрику «Предлагаем к продаже следующие издания», пользователь получает лишь справочную информацию о том, куда можно обратиться по вопросам приобретения книг.

Приведённый пример свидетельствует об отсутствии унификации и единых подходов к организации и упорядочению информации об услугах библиотек, что существенно затрудняет доступ пользователей к их многообразным услугам. И это при том, что данный пример характеризуют благоприятную в принципе ситуацию, когда на главной странице сайта библиотеки размещена рубрика «Услуги».

Положение пользователя ухудшается, если такой рубрики нет, а информация об услугах рассеяна, и пользователь должен тратить время на осмотр всех «подозреваемых» рубрик, где могут быть нужные

сведения. Напомним, что рубрику «Услуги» на официальных сайтах не имеют 63,6% ЦБ республик РФ и 63,0% ЦБ областей РФ. Не способствует оперативному разысканию сведений об услугах библиотек и их расположение на четвертом или пятом уровнях иерархии.

Комментируя приведённый выше пример не вполне удачной организации сведений об услугах, мы меньше всего стремимся выступать в роли менторов, обличающих недостатки библиотечного сайтостроения. Проведённое исследование выявило парадоксальную ситуацию, типичную для всех ЦБ субъектов РФ: противоречие между огромным разнообразием услуг, на создание которых тратятся немалые временные, интеллектуальные и трудозатраты, и весьма ограниченными и усложнёнными способами доведения информации об этих услугах до пользователей.

Анализ размещённых на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ перечней и прейскурантов услуг свидетельствует об отсутствии у библиотек единого подхода к группировке и упорядочению сведений об услугах. При отсутствии нормативно-методических документов, регламентирующих структурирование и упорядочение контента официальных сайтов, в частности группировку услуг библиотеки, каждая из 77 библиотек вынуждена действовать самостоятельно. Зачастую это происходит без учёта опыта других библиотек в использовании действующих терминологических стандартов СИБИД. Это проявляется и обнаруживается как при формулировке рубрик/подрубрик официальных сайтов библиотек, так и при попытках группировки и систематизации видов услуг. Как показало исследование, на практике библиотеки используют самые разные, трудно объяснимые с позиций теории и логически непонятные с позиций пользователя подходы к группировке услуг, как бесплатных, так и платных.

Таким образом, отсутствие теоретически обоснованной и «работоспособной» классификации услуг библиотек на практике приводит к тому, что пользователи не получают полного представления об их многообразии, а поиск нужных услуг становится весьма затруднительным.

Как можно избежать дезориентации пользователей, или Классификатор типичных погрешностей в позиционировании услуг на официальных сайтах библиотек. Полученные в результате исследования данные могут быть трансформированы в классификатор погрешностей

представления информации о бесплатных и платных услугах на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ. Выявленные погрешности дезориентируют пользователей и создают барьеры при поиске ими информации об услугах. В табл. 4 мы попытались сформулировать меры, позволяющие устранить факторы дезориентации пользователей при поиске сведений об услугах на сайтах библиотек.

Таблица 4

**Состав дезориентирующих и оптимизирующих факторов
получения информации об услугах пользователями
официальных сайтов ЦБ субъектов РФ**

Дезориентирующие факторы («как есть»)	Оптимизирующие факторы («как должно быть»)
1. Наличие информации об оказываемых услугах и уровень её упорядочения на официальных сайтах библиотек	
1. Полное отсутствие систематизированной информации. 2. Рассеяние информации по многим рубрикам и подрубрикам. 3. Дезориентирующее дублирование некоторых услуг баннерами.	1. Выделение в составе рубрик первого уровня рубрики «Услуги», аккумулирующей информацию о всех предоставляемых библиотекой услугах. 2. Отказ от дублирования некоторых услуг баннерами.
2. Наличие группировки и рубрикации услуг библиотеки	
1. Отсутствие рубрики первого уровня «Услуги». 2. Отсутствие подрубрики второго уровня «Услуги». 3. Отсутствие систематизированной информации об услугах библиотеки в составе рубрики (подрубрики) «Услуги». 4. Размещение подрубрики «Услуги» на последних местах списка подрубрик второго или третьего уровня. 5. Наличие только подрубрики второго уровня «Платные услуги» при выполнении библиотекой бесплатных услуг. 6. Наличие подрубрики второго уровня «Виды предоставляемых услуг», содержащей сведения об услугах библиотеки без указания того, платно или бесплатно они предоставляются.	1. Выделение в составе рубрик первого уровня рубрики «Услуги», аккумулирующей информацию о всех предоставляемых библиотекой услугах. 2. Унификация состава подрубрик второго и третьего уровней иерархии, характеризующих услуги библиотек. 3. Унификация состава сведений (аспектов), характеризующих конкретную услугу, выполняемую в библиотеке (унифицированное наименование, платно или бесплатно, получение онлайн или только в библиотеке, наличие льгот для отдельных категорий пользователей и др.).

Дезориентирующие факторы («как есть»)	Оптимизирующие факторы («как должно быть»)
3. Полнота и точность характеристики услуг библиотеки	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие интегрированного перечня бесплатных и платных услуг библиотеки. 2. Отсутствие перечня либо бесплатных, либо платных услуг. 3. Наличие перечня и прейскуранта платных услуг в разных рубриках (подрубриках). 4. Наличие наряду с перечнями бесплатных либо платных услуг добавочных списков услуг, которые не отнесены ни к тому, ни к другому перечню (прейскуранту). 5. Наличие услуг, не включённых в перечень бесплатных услуг, но требующих оплаты (например, частично платных). 6. Отсутствие сведений о составе государственных услуг. 7. Отсутствие перечней услуг, оказываемых маломобильным лицам с ОВЗ, на дому. 8. Использование различных наименований для обозначения состава услуг библиотеки (перечень, ассортимент, список, виды, прейскурант). 9. Использование не отвечающих нормативно-правовым и нормативно-техническим документам названий услуг. 10. Использование не отвечающих нормативно-правовым и нормативно-техническим документам названий рубрик в перечнях и прейскурантах услуг. 11. Нарушение родо-видовых связей в обозначении видов услуг (например, использование наименования «Сервисные услуги» как для обозначения всех платных услуг, так и для выделения части платных услуг в перечнях или прейскурантах платных услуг). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. При оказании библиотекой как бесплатных, так и платных услуг предоставление пользователю полного систематизированного перечня бесплатных и платных услуг (вместо основных и дополнительных услуг) с гиперссылкой на прейскурант платных услуг и отметками услуг, частично требующих оплаты (частично платных). 2. При оказании библиотекой только бесплатных услуг указание на данную особенность деятельности библиотеки перед перечнем услуг. 3. Выделение сведений о государственных услугах в отдельный перечень. 4. Представление информации о названии и статусе документа (документов), на основе которых установлен состав услуг. 5. Представление информации о составе услуг, оказываемых лицам с ОВЗ, на дому. 6. Представление информации о составе услуг, оказываемых «онлайн» (только в помещении библиотеки). 7. Ориентация при формулировке названий услуг на терминологию, унифицированную в соответствии с действующими нормативно-правовыми и нормативно-техническими документами. 8. Ориентация при формулировке названий рубрик в систематизированных перечнях (прейскурантах) услуг на терминологию, унифицированную в соответствии с действующими нормативно-правовыми и нормативно-техническими документами.

Дезориентирующие факторы («как есть»)	Оптимизирующие факторы («как должно быть»)
4. Представление информации в прејскурантах платных услуг	
Отсутствие прејскуранта платных услуг при выполнении библиотекой услуг данного вида.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание единого прејскуранта, отражающего полный перечень платных, а также частично платных услуг. 2. Представление гиперссылки на прејскурант платных услуг из перечня услуг. 3. Обеспечение соответствия и работоспособности гиперссылок на прејскурант платных услуг. 4. Обеспечение актуальности информации в прејскуранте платных услуг на дату обращения 5. Представление информации об утверждении прејскуранте платных услуг. 6. Указание места (подразделения библиотеки) оказания услуги.

Меры, предложенные в табл. 4, уже сегодня могут быть реализованы библиотеками для того, чтобы провести самоаудит контента своего официального сайта с целью предоставления пользователям полной и систематизированной информации об услугах библиотеки.

Выводы и предложения. В условиях цифровой трансформации общества библиотеки стремятся раскрыть потенциал древнейшего социального института, сохранившего и преумножившего свои возможности в современной электронной информационной среде. Официальные сайты библиотек являются важнейшим средством продвижения оказываемых ими услуг: именно так удалённый пользователь может узнать о всём многообразии услуг, реализуемых той или иной библиотекой.

Результаты проведённого исследования официальных сайтов ЦБ 77 субъектов РФ, включая 22 ЦБ республик РФ, 9 ЦБ краёв РФ, 46 ЦБ областей РФ свидетельствуют о том, что логически обоснованная, чётко организованная и понятная для пользователей информация об услугах в настоящее время на сайтах библиотек отсутствует. В итоге колос-

сальные усилия библиотек, затраченные на производство многообразных услуг, не получают отражения на их официальных сайтах, а пользователь, соответственно, не знает об обширном ассортименте услуг современной библиотеки. Рассеяние информации об услугах по разным рубрикам и подрубрикам сайта и отсутствие гиперссылок между ними существенно затрудняют доступ пользователей к услугам библиотеки.

Оперативному разысканию сведений об услугах препятствуют не только отсутствие на сайтах рубрики первого уровня «Услуги», адресующей пользователей ко всему комплексу услуг библиотеки, и рассеяние сведений об услугах по разным рубрикам без сопровождения их гиперссылками, но и отсутствие рубрицированных перечней услуг и прейскурантов, устаревшая информация в прейскурантах и др.

Самостоятельной проблемой является теоретическая неразработанность классификации услуг библиотек, реализуемых в условиях цифровой среды. Отсутствуют и нормативно-методические документы в помощь библиотекам, в которых содержались бы научно обоснованные рекомендации по структурированию контента официальных сайтов библиотек, включая и такой важный раздел библиотечных сайтов, как «Услуги». Как показало исследование, каждая из 77 обследованных библиотек, по сути дела, вынуждена полагаться лишь на собственный опыт и строить собственные классификации услуг, зачастую несопоставимые и ставящие пользователя в тупик.

Для ликвидации противоречия между диверсификацией услуг, оказываемых библиотеками, и трудностью их разыскания на сайтах библиотек необходимо дальнейшее проведение исследований, направленных на унификацию, а затем и стандартизацию данных, раскрывающих богатство контента, генерируемого библиотеками, а также многообразие оказываемых ими услуг. Одним из наиболее значимых направлений исследований является разработка лингвистических средств, обеспечивающих структурирование и упорядочение данных, в частности создание рубрикаторов платных и бесплатных услуг, создание «аспектных сеток», позволяющих формализовать и сделать единообразной характеристику таких важных рубрик на сайтах, как «Ресурсы», «Услуги», «О библиотеке» и др.; создание унифицированных перечней нормализованных лексических единиц (с устранением многозначности и синонимии, обеспечением их соответствия терминологи-

ческим стандартам СИБИД) для формулировки рубрик на библиотечных сайтах.

Для того, чтобы позиционирование услуг библиотеки на сайте было плодотворным, необходима разработка соответствующего инструментария: унифицированного перечня подрубрик, раскрывающих содержание рубрики «Услуги», классификатора «Виды услуг» и алфавитного перечня услуг. Разработанные в научно-исследовательском институте информационных технологий социальной сферы ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный институт культуры» подходы к созданию такого инструментария, направленного на единообразное описание сведений об услугах в составе типовой модели официального сайта ЦБ субъекта РФ, отражены в монографии [7. С. 116–123]. В совокупности эти средства должны обеспечивать полноту информации о всём многообразии услуг, которые библиотека оказывает своим пользователям как в традиционной, так и в электронной форме. В результате этого контент, посвящённый услугам библиотеки, будет понятен и предсказуем для пользователей, активизирует их действия при решении информационных задач.

Унифицированный перечень подрубрик, раскрывающих содержание рубрики «Услуги», классификатор «Виды услуг» и алфавитный перечень услуг библиотеки, безусловно, могут рассматриваться в качестве средств стандартизации контента, раскрывающих состав и обеспечивающих прозрачность библиотечных услуг. Без создания таких средств стандартизации рубрика «Услуги» на сайтах библиотек становится, по нашему мнению, исключительно декоративным элементом, не обладающим соответствующей функциональностью и не «работающим» в полной мере на пользователя.

На наш взгляд, именно стандартизованная диверсификация позволит адекватно позиционировать услуги на официальных сайтах библиотек, в полной мере раскрывая многогранную деятельность современной библиотеки, способствуя выполнению её важнейших социокультурных функций в цифровой среде, повышая конкурентоспособность и обеспечивая приток как читателей, так и удалённых пользователей.

Список источников

1. **ГОСТ 7.0–99** Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. Введ. 2000-07-01. Москва : Издательство стандартов, 1999. 24 с.
2. **ГОСТ Р 7.0.104–2019** Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Москва : Стандартинформ, 2019. 8 с.
3. **ГОСТ Р 7.02–2014** Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Москва : Стандартинформ, 2020. 17 с.
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. **ГОСТ Р 7.0.104–2019** Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Москва : Стандартинформ, 2019. 12 с.
6. **ГОСТ Р 7.0.107–2022** Библиотечно-информационная деятельность. Термины и определения / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Москва : Стандартинформ, 2018. 14 с.
7. **Терминологический** словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знания / сост. З. Г. Высоцкая [и др.] ; Рос. академия наук, Библиотека по естеств. наукам. Москва : БЕН, 1995. 268 с.
8. **Арзуханов А. С.** Услуги системы библиотечного обслуживания: сущность и классификация // Научные и технические библиотеки СССР. 1984. № 10. С. 12–19.
9. **Астапович Е. Г.** Нематериализованные услуги и классификация библиотечных технологических процессов // Научные и технические библиотеки. 1994. № 12. С. 19–31.
10. **Басов С. А.** Методологическое значение категории цели в исследованиях библиотечной деятельности // Вопросы управления библиотечными системами : сб. научных трудов. Ленинград, 1986. С. 46–64.
11. **Брежнева В. В., Минкина В. А.** Информационное обслуживание : продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / Санкт.-Петербург. гос. ун-т культуры и искусств. Санкт-Петербург : Профессия, 2004. 304 с.
12. **Дворкина М. Я.** Библиотечно-информационные услуги на сайтах национальных библиотек России: вопросы классификации и представления // Библиотековедение. 2019. Т. 68. № 1. С. 41–47.
13. **Елисина Е. Ю.** Электронные услуги библиотек. Санкт-Петербург : Профессия, 2010. 304 с.

14. **Майстрович Т. В.** Услуги научной библиотеки: содержание и формы оказания // Взаимовлияние информационно-библиотечной среды и общественных наук : сб. ст. / РАН. ИНИОН. Фундаментальная библиотека; науч. ред. Л. Н. Тихонова, А. А. Джиго. Москва : ИНИОН, 2018. С. 110–117.
15. **Пилко И. С.** Библиотечная технология: общий курс : учебное пособие. Кемерово : КемГАКИ, 2000. 178 с.
16. **Юдина И. Г., Лаврик О. Л.** Информационная функция библиотеки: теория и современная практика // Библиосфера. 2008. № 4. С. 37–42.

References

1. **GOST 7.0–99** Informatcionno-bibliotchnaia deiatel`nost`, bibliografiia. Terminy` i opredeleniia. Vved. 2000-07-01. Moskva : Izdatel`stvo standartov, 1999. 24 s.
2. **GOST R 7.0.104–2019** Bibliotchno-informatcionny`e uslugi nauchnoi` biblioteki. Vidy`, formy` i rezhimy` predostavleniia / Federal`noe agentstvo po tekhnicheskomu regulirovaniu i metrologii. Moskva : Standartinform, 2019. 8 s.
3. **GOST R 7.02–2014** Bibliotchnaia statistika: pokazateli` edinityc` ischisleniia / Federal`noe agentstvo po tekhnicheskomu regulirovaniu i metrologii. Moskva : Standartinform, 2020. 17 c.
4. **GOST 7.0.103–2018** Bibliotchno-informatcionnoe obsluzhivanie. Terminy` i opredeleniia / Federal`noe agentstvo po tekhnicheskomu regulirovaniu i metrologii. Moskva : Standartinform, 2018. 13 s.
5. **GOST R 7.0.104–2019** Bibliotchno-informatcionny`e uslugi nauchnoi` biblioteki. Vidy`, formy` i rezhimy` predostavleniia / Federal`noe agentstvo po tekhnicheskomu regulirovaniu i metrologii. Moskva : Standartinform, 2019. 12 s.
6. **GOST R 7.0.107–2022** Bibliotchno-informatcionnaia deiatel`nost`. Terminy` i opredeleniia / Federal`noe agentstvo po tekhnicheskomu regulirovaniu i metrologii. Moskva : Standartinform, 2018. 14 s.
7. **Terminologicheskii` slovar`** po bibliotchnomu delu i smezhny`m otrasliam znaniia / sost. Z. G. Vy`sotckaia [i dr.] ; Ros. akademiia nauk, Biblioteka po estestv. naukam. Moskva : BEN, 1995. 268 s.
8. **Arzuhanov A. S.** Uslugi sistemy` bibliotchnogo obsluzhivaniia: sushchnost` i klassifikatciia // Nauchny`e i tekhnicheskie biblioteki SSSR. 1984. № 10. S. 12–19.
9. **Astapovich E. G.** Nematerializovanny`e uslugi i klassifi-katciia bibliotchny`kh tekhnologicheskikh protsessov // Nauchny`e i tekhnicheskie biblioteki. 1994. № 12. S. 19–31.

10. **Basov S. A.** Metodologicheskoe znachenie kategorii tseli v issledovaniakh bibliotchnoi` deiatel`nosti // Voprosy` upravleniia bibliotchny`mi sistemami : sb. nauchny`kh trudov. Leningrad, 1986. S. 46–64.
11. **Brezhneva V. V., Minkina V. A.** Informatcionnoe obsluzhivanie : produkty` i uslugi, predostavliaemye bibliotekami i sluzhbamii informatcii predpriatii` : ucheb.-prakt. posobie / Sankt.-Peterb. gos. un-t kul`tury` i iskusstv. Sankt-Peterburg : Professiiia, 2004. 304 s.
12. **Dvorkina M. Ia.** Bibliotchno-informatcionny`e uslugi na sai`takh natsional`ny`kh bibliotek Rossii: voprosy` klassifikatsii i predstavleniia // Bibliotekovedenie. 2019. T. 68. № 1. S. 41–47.
13. **Elisina E. Iu.** E`lektronny`e uslugi bibliotek. Sankt-Peterburg : Professiiia, 2010. 304 s.
14. **Mai`strovich T. V.** Uslugi nauchnoi` biblioteki: sodержanie i formy` okazaniia // Vzaimovliianie informatcionno-bibliotchnoi` sredy` i obshchestvenny`kh nauk : sb. st. / RAN. INION. Fundamental`naia biblioteka; nauch. red. L. N. Tihonova, A. A. Dzhigo. Moskva : INION, 2018. S. 110–117.
15. **Pilko I. S.** Bibliotchnaia tekhnologiia: obshchii` kurs : uchebnoe posobie. Kemerovo : KemGAKI, 2000.178 s.
16. **Iudina I. G., Lavrik O. L.** Informatcionnaia funktsiia biblioteki: teoriia i sovremennaia praktika // Bibliosfera. 2008. № 4. S. 37–42.

Информация об авторах / Information about the authors

Гендина Наталья Ивановна – доктор пед. наук, профессор, директор Центра междисциплинарных исследований культуры Московского государственного института культуры, Химки, Московская область, 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 РФ, 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