

## Диверсификация услуг центральных библиотек субъектов Российской Федерации в условиях сервисной экономики

Н. И. Гендина<sup>1</sup>, Н. И. Колкова<sup>2</sup>, Л. Н. Рябцева<sup>3</sup>

<sup>1</sup>*Московский государственный институт культуры,  
Химки, Московская область, Российская Федерация*

<sup>2,3</sup>*Кемеровский государственный институт культуры,  
Кемерово, Российская Федерация*

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

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

<sup>3</sup>*lara\_ryabtseva@inbox.ru, <https://orcid.org/0000-0001-6949-0456>*

**Аннотация.** Цель статьи – определение номенклатуры видов услуг, представленных на официальных сайтах центральных библиотек субъектов Российской Федерации. Услуги библиотек характеризуются как объект многоаспектного анализа и оценки. Подчёркивается нетождественность понятий «услуги библиотек» и «библиотечные услуги».

Раскрывается влияние сервисной экономики на диверсификацию услуг, оказываемых библиотеками. Теоретический анализ публикаций дополнен результатами масштабного эмпирического исследования услуг, представленных на официальных сайтах 77 центральных библиотек субъектов Российской Федерации. Продемонстрированы масштабы диверсификации видов услуг, оказываемых республиканскими, областными и краевыми универсальными научными библиотеками. Установлено, что библиотеки вынуждены заниматься многими ранее не свойственными им видами деятельности и оказывать услуги, чуждые их природе и общественному назначению. Исследование показало, что производство услуг в библиотеках отражает 30 разных видов профессиональной деятельности. Многие из оказываемых библиотеками услуг предполагают иные, нежели библиотечно-информационные и библиотечно-библиографические компетенции. Это требует оценки качества услуг, оказываемых библиотеками, и рассмотрения вопроса о необходимости их лицензирования и сертификации. Делается вывод, что диверсификация, проявляющаяся в несвойственных для библиотек услугах, имеет вынужденный характер,

обусловленный переходом к рыночной экономике, развитием экономики услуг, курсом на становление сервисно-ориентированного государства.

**Ключевые слова:** центральные библиотеки субъектов Российской Федерации, официальные сайты библиотек, услуги библиотек, классификация услуг библиотек, диверсификация услуг, сервисная экономика, коммерциализация сферы культуры, платные услуги, бесплатные услуги

**Для цитирования:** 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. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-5-96-111>

UDC 027.02+025.5

<https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-5-96-111>

## **Diversification of services at the central libraries of RF constituent territories in the circumstances of service economy**

**Natalya I. Gendina<sup>1</sup>, Nadezhda I. Kolkova<sup>2</sup>  
and Larisa N. Ryabtseva<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Moscow State Institute of Culture,*

*Khimki, Moscow Region, Russian Federation*

<sup>2,3</sup>*Kemerovo State Institute of Culture, Kemerovo, Russian Federation*

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

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

<sup>3</sup>*lara\_ryabtseva@inbox.ru, <https://orcid.org/0000-0001-6949-0456>*

**Abstract.** The study goal is to specify the nomenclature of services types as presented at the library official websites. The authors characterize the library services as the subject of multi-aspect analysis and evaluation. They emphasize that the concept “library services” and “services by libraries” are not identical. The service

economy affects diversification of services provided by the libraries. The authors complement the publications theoretical analysis with the findings of the large-scale empirical study of services represented at the official websites of 77 central libraries of the RF constituent units (republican, regional territorial universal scientific libraries). The scale of diversification is demonstrated. The authors argue that the libraries have to undertake some unusual activities and to provide services foreign to their nature and social mission. The findings of the study demonstrate that services production in the libraries corresponds to 30 different types of professional activities. Many services provided by the libraries call for other than library, information, or bibliographic competences. Therefore, services quality assessment is needed; certification and licensing of the libraries providing them may be needed. The authors conclude that diversification as manifested in services inappropriate to the libraries is forced by the transfer to the market economy, development of service economy, and the focus on service-oriented government.

**Keywords:** central libraries of the Russian Federation constituent units, official library websites, library services, library services classification, services diversification, service economy, culture commercialization, paid services, free services

**Cite:** Gendina N. I., Kolkova N. I., Ryabtseva L. N. Diversification of services at the central libraries of RF constituent territories in the circumstances of service economy // Scientific and technical libraries. 2023. No. 5. P. 96–111. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2023-5-96-111>

### **Услуги библиотек как объект многоаспектного оценивания.**

На протяжении всей истории своего существования библиотеки предоставляли услуги читателям. Однако осмысление этого вида деятельности, разработка инструментов оценки услуг стали привлекать внимание библиотечного сообщества лишь в конце XX в. Вопрос об услугах, которые библиотеки оказывают населению, продолжает оставаться актуальным и социально значимым и в настоящее время. Он волнует как профессиональную библиотечную среду, так и общественность.

С начала 1990-х гг. в отечественном библиотековедении сформировался обширный корпус документов справочного, нормативно-правового, учебного и научного характера, раскрывающих различные аспекты оказания услуг библиотеками. Поскольку их обзор не входит в

задачи данной статьи, ограничимся лишь кратким перечислением исследователей, внёсших существенный вклад в изучение услуг, предоставляемых библиотеками: Е. Г. Астапович, С. А. Басов, В. В. Брежнева, М. Я. Дворкина, Е. Ю. Елицина, В. К. Ключев, О. Л. Лаврик, Т. В. Майстрович, В. А. Минкина, И. С. Пилко, Ю. Н. Столяров, Э. Р. Сукиасян, И. М. Сулова, И. П. Тикунова, Д. М. Цукерблат, Я. Л. Шрайберг, И. Г. Юдина.

Несмотря на обилие публикаций, посвящённых деятельности библиотек в сфере услуг, продолжает оставаться непрояснённым вопрос о смысловой тождественности терминов «услуги библиотеки» («услуги, предоставляемые библиотекой») и «библиотечные услуги». В большей части имеющихся классификаций услуги относятся к библиотечным только на основании того, что местом их оказания является библиотека.

Однако, с точки зрения логики, понятия «услуги библиотеки» и «библиотечные услуги» не являются тождественными, их объёмы не совпадают. Доказательством этому служат приведённые ниже результаты исследования, доказывающие колоссальную диверсификацию услуг, предоставляемых современными библиотеками. Многие из них имеют косвенное отношение к библиотеке и не отвечают сущностным функциям библиотеки как социального института. Следовательно, термины, их выражающие («услуги библиотеки» и «библиотечные услуги»), не являются синонимами.

На наш взгляд, понятие «услуги библиотеки» должно рассматриваться в качестве родового понятия, а «библиотечные услуги» – видового. Это терминологическое уточнение имеет важный характер, поскольку отождествление двух разных понятий препятствует построению непротиворечивых классификаций услуг, оказываемых библиотеками.

**Услуги библиотек и сервисная экономика.** Одной из наиболее злободневных в настоящее время является проблема платных услуг. В начале 1990-х гг., ознаменовавшихся переходом отечественной экономики на рыночные рельсы, государство поставило перед библиотеками принципиально новую задачу – зарабатывать, приносить доход. Как следствие, понятие «услуга», вошедшее в конце XX в. в русскоязычную лексику предметной области «библиотечно-информационная деятельность», изначально ассоциировалось с переходом страны к ры-

ночной экономике. Так, в 1995 г. в «Терминологическом словаре по библиотечному делу и смежным отраслям знания» библиотечные услуги определены как «выдача читателям во временное пользование книг или иных документов из библиотечного фонда; осуществление библиотекой библиографического и справочно-информационного обслуживания. В связи с переходом различных предприятий (в том числе и библиотек) на рыночные отношения всё большее число библиотечных услуг становится платным» [1. С. 32]. В этом определении библиотека уподобляется предприятию, а услуги, оказываемые библиотекой, вводятся в сферу экономики и рыночных отношений.

Требование государства вменить в обязанность библиотек оказание платных услуг далеко не случайно и связано с одним из важнейших общемировых трендов современности – развитием экономики услуг, которую также именуют сервисной экономикой («service eсоpоту») и экономикой обслуживания.

Становление экономики услуг принято связывать с развитием постиндустриального общества, одной из ключевых характеристик которого является «сервисизация» экономики, то есть беспрецедентное возрастание роли сферы услуг как результата и фактора производства, когда именно услуги становятся главным продуктом труда и объектом потребления [2].

В настоящее время экономика услуг рассматривается в контексте идей устойчивого развития общества, как инструмент достижения целей экономики замкнутого цикла, сутью которой является производство товаров и услуг с ограничением в широком диапазоне потребления, уменьшение потерь природных ресурсов (ограничение отходов) и невозстановливаемых источников энергии. Эта новая экономическая концепция основана на двух основных принципах: поиске новых способов оптимизации используемых ресурсов и продаже услуг [3].

В ряде работ отечественных экономистов экономика услуг оценивается положительно, как важнейший источник роста внутреннего валового продукта и главный кластер для трудоустройства и получения доходов населения [4–6]. В частности, в статье Е. А. Горбашко и Н. Ш. Ватолкиной отмечается, что современная сфера услуг во многом определяет основные макроэкономические показатели большинства стран, значительно превосходит промышленный сектор экономики и сельское

хозяйство по размеру валового внутреннего продукта, лидирует по числу новых рабочих мест и количеству занятых, является ключевым сектором в обеспечении устойчивого развития и борьбы с нищетой во всём мире [6].

Завершая беглый обзор публикаций, посвящённых экономике услуг, выделим статью петербургских экономистов А. Н. Петрова, Г. А. Карповой и Л. В. Хоревой [2], специализирующихся на экономике и управлении в сфере услуг. В ней сформулирован ряд методологических проблем, неразработанность которых сдерживает развитие теоретических и практических подходов к изучению и управлению данной сферой. К числу задач, без решения которых невозможно продуктивное развитие исследований по экономике услуг, они относят:

необходимость уточнения понятийно-терминологического аппарата;

выделение в теории услуг направления, посвящённого их развёрнутой классификации, а также поиск общих подходов к классификации услуг в разных предметных областях с акцентом на социальную значимость тех или иных видов услуг;

конкретизацию представления об услуге в различных социально-экономических контекстах, таких как специфика технологии производства услуги, особенности её жизненного цикла;

разработку адекватных приёмов менеджмента для некоммерческих организаций, производящих услуги [Там же].

На наш взгляд, предложенный подход к формированию целостной теории услуг полностью применим и к сфере библиотечно-информационного производства. Он позволяет системно подходить к анализу услуг, производимых библиотекой. Одним из первых шагов на пути систематизации и упорядочения имеющихся представлений об услугах являются терминологическое уточнение и конкретизация понятий.

**База исследования.** В 2021–2022 гг. в научно-исследовательском институте информационных технологий социальной сферы ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный институт культуры» (НИИ ИТ СС КемерГИК) проведено изучение услуг, предоставляемых конечным пользователям центральными библиотеками (ЦБ) субъектов Российской Федерации (РФ). На момент начала исследования (2021 г.) его базу составили официальные сайты ЦБ 77 субъектов РФ, включая 22 ЦБ республик

РФ (100%), 9 ЦБ краёв РФ (100%), 46 ЦБ областей РФ (100%). Тем самым данное исследование может быть квалифицировано как сплошное, призванное обеспечить максимальную степень репрезентативности полученных результатов применительно к преобладающему большинству существующих ЦБ субъектов РФ (77 из 85 или 90,6%).

**Цель исследования** – выявление количественных и качественных характеристик услуг, представленных на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ.

Статья отражает одну из задач исследования – определение номенклатуры видов услуг, представленных на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ.

**Особенности методики исследования.** Решение задач исследования было сопряжено не только с большой трудоёмкостью выявления услуг, оказываемых 77 библиотеками. Оно осложнялось значительным рассеянием информации об услугах на официальных сайтах ЦБ субъектов РФ. Далеко не на всех сайтах имеется рубрика «Услуги». На практике сведения об услугах могут отражаться как внутри разных рубрик первого уровня, расположенных на главной странице, так и внутри их подразбук второго и третьего уровней. Для проведения анализа была разработана специальная методика, предусматривающая выявление наименований услуг, отражённых в любых рубриках и подразбук под разными «ярлыками»: «основные услуги», «дополнительные услуги», «сопутствующие услуги», «бесплатные услуги», «платные услуги», «онлайн-услуги» и т. д.

Проведённая работа позволила выявить всё многообразие услуг, предоставляемых библиотеками – участницами исследования. В количественном отношении это многообразие иллюстрирует табл. 1.

**Количество услуг\*,  
оказываемых пользователям ЦБ субъектов РФ**

<b>Статус ЦБ</b>	<b>Количество ЦБ</b>	<b>Общее количество оказываемых услуг</b>
ЦБ республик РФ	22	2 016
ЦБ краёв РФ	9	709
ЦБ областей РФ	46	5 041
Всего ЦБ субъектов РФ	77	7 766

*\*Количество оказываемых услуг указано без учёта дублирования в разных библиотеках. Полученные нами данные значительно расходятся и несопоставимы с данными исследования О. А. Кучерковой, проанализировавшей в 2016–2017 гг. 80 сайтов государственных (универсальных) библиотек субъектов РФ и выявившей 349 услуг без учёта их дифференциации по статусу библиотеки [7].*

Разумеется, перечни услуг, выполняемых в библиотеках и измеряемых сотнями и даже тысячами единиц, заставляют задаться вопросом: что это за услуги? Какие именно услуги образуют это множество?

**Диверсификация услуг, предоставляемых библиотекой: есть ли предел разнообразию?** Пришедший в библиотечное дело из бизнеса термин «диверсификация» (от лат. *diversus* – «разный» и *facere* – «делать») означает расширение ассортимента, освоение новых видов производства и продукции, производимой фирмой для повышения эффективности производства, увеличения прибыли, предотвращения банкротства [8].

Для того, чтобы показать, насколько широко и как именно проявляется диверсификация услуг, нами был использован способ их группировки на основе глаголов, характеризующих виды профессиональной деятельности. Под профессиональной деятельностью при этом понимается вид трудовой деятельности, требующий определённой квалификации. Виды услуг, реализуемых ЦБ субъектов РФ, и глаголы, обозначающие соответствующие виды деятельности, представлены в табл. 2.



Таблица 2

**Виды услуг, реализуемых ЦБ субъектов РФ, и глаголы,  
обозначающие соответствующие виды деятельности**

<b>Виды услуг</b>	<b>Глаголы</b>
Информационные услуги	Информируют
Библиографические услуги	Библиографируют
Справочные услуги	Предоставляет справки
Услуги документного обслуживания	Предоставляют документы во временное пользование в печатной, электронной и другой формах
Услуги по созданию интеллектуального контента	Создают интеллектуальный контент в традиционной и цифровой формах
Библиометрические услуги	Осуществляют библиометрический анализ
Образовательные услуги	Образовывают
Просветительские услуги	Просвещают
Консультационные услуги	Консультируют
Патентно-информационные услуги	Оказывают патентно-информационные услуги
Правовые услуги	Оказывают правовые услуги
Переводческие услуги	Переводят
Экспертные услуги	Осуществляют экспертизу
Досуговые услуги	Обеспечивают досуг, проводят культурно-массовые мероприятия
Экскурсионные услуги	Проводят экскурсии
Издательско-полиграфические услуги	Издают, выполняют полиграфические работы
ИТ-услуги	Организуют работу на базе компьютерной техники; обеспечивают доступ к интернет-ресурсам
Услуги по оцифровке документов	Оцифровывают
Услуги по изготовлению сувенирной продукции	Изготавливают сувенирную продукцию
Услуги фотосъёмки	Фотографируют
Услуги видео-, теле- и кино-съёмки	Снимают видеоролики, телепрограммы и кинофильмы

Виды услуг	Глаголы
Копировально-множительные услуги	Копируют, размножают
Реставрационные услуги	Реставрируют
Переплётные услуги	Переплетают
Рекламные услуги	Рекламируют
Торговые услуги	Торгуют
Услуги аренды	Сдают в аренду
Услуги проката	Сдают напрокат
Посреднические услуги	Выступают посредником
Услуги комфортного пребывания в библиотеке	Обеспечивают комфорт пребывания в библиотеке

Сведения, представленные в табл. 2, позволяют судить о многообразии услуг, выполняемых библиотеками. Чего только не делает современная библиотека: информирует, просвещает, образовывает, издаёт, рекламирует, развлекает, торгует и т. д. Возникает вопрос, всё ли из перечисленного она должна делать? Должна ли библиотека предоставлять посреднические услуги, связанные с недвижимым имуществом, услуги по надзору за состоянием и эксплуатацией земельных участков? Нужно ли библиотеке оказывать услуги по предоставлению гаражей, гостиничному обслуживанию, вызову такси? Библиотека ли должна специализироваться на осуществлении работ по монтажу и демонтажу баннеров?

Отмечая широчайший диапазон услуг, предлагаемых библиотекой, имеет смысл напомнить о специфическом свойстве рынка услуг. Как утверждают экономисты, рынок услуг принципиально отличается от товарного рынка тем, что услуги всегда уникальны и персонализированы, что порождает непостоянство их качества. В работе И. А. Матюшкиной, посвящённой анализу современных тенденций развития рынка услуг, подчёркивается, что на рынках услуг «наблюдается тенденция вытеснения качественных услуг некачественными. Поэтому необходимы формирование, становление и развитие институтов, позволяющих ослабить «механизмы ухудшающего отбора» в сфере услуг. Эти институты могут быть сформированы как на основе государственного управ-

ления и регулирования (например, через механизм лицензирования или обязательной сертификации качества услуг), так и на основе рыночного саморегулирования» [5].

На наш взгляд, вывод о необходимости предотвратить вытеснение качественных услуг некачественными является чрезвычайно актуальным и полностью применимым к рассматриваемой ситуации, связанной с диверсификацией услуг, предоставляемых библиотеками.

Исследование официальных сайтов ЦБ 77 субъектов РФ заставило задаться вопросом: «Есть ли предел диверсификации услуг, оказываемых библиотекой?» Не размывается ли сущность библиотеки как социального института, если вместо информирования и просвещения она вынуждена заниматься видеосъёмкой свадеб и сверлением отверстий? Этот вопрос становится ещё более актуальным, если взглянуть на размах диверсификации услуг, исходя из ФЗ «О библиотечном деле» [9].

При обращении к ст. 13 «Права библиотек» ФЗ «О библиотечном деле» обращает на себя внимание значительное количественное и качественное расхождение видов деятельности, которые вменяются в обязанности библиотек, с видами деятельности, реализуемыми на практике. Кроме указанной в законе информационной, культурной, просветительской, научной, образовательной деятельности библиотек, а также деятельности по экспертизе документов в целях отнесения их к книжным памятникам, библиотеки вынуждены заниматься многими ранее не свойственными им видами деятельности, и производить услуги, чуждые их природе и общественному назначению.

В этой констатации ключевым является причастие «вынуждены», образованное от глагола «вынудить», означающего, как сказано в толковых словарях: 1) «заставить, довести до чего-нибудь принуждением; 2) добиться чего-нибудь принуждением, каким-нибудь воздействием, давлением» [10].

Механистический перевод библиотек на рыночные рельсы, отождествление библиотеки с промышленным производством, эффективность которого определяется единственным образом – приносит доход это производство или нет, – всё это привело и к неоправданному размаху диверсификации услуг, производимых библиотекой, и к невиданному ранее росту платных услуг.

**Заключение.** Библиотечное дело, как неотъемлемая составная часть культуры и в то же время как область практической деятельности, на рубеже XX и XXI вв. столкнулось с рядом вызовов: девальвацией общекультурных ценностей, деформацией исторической памяти, разбиблиотечиванием (термин А. В. Соколова), конкуренцией с интернетом и другими технологическими новшествами. Одним из опасных вызовов для библиотек является коммерциализация сферы культуры, в частности проблема платности услуг, предоставляемых библиотеками пользователям.

Требование государства вменить в обязанность библиотек оказание платных услуг является следствием развития экономики услуг («service economy», сервисной экономики, экономики обслуживания), которая, как показал анализ публикаций экономистов, во многом определяет основные макроэкономические показатели большинства стран мира, значительно превосходит промышленный сектор экономики и сельское хозяйство по размеру валового внутреннего продукта, лидирует по числу новых рабочих мест и количеству занятых, является ключевым сектором в обеспечении устойчивого развития и борьбы с нищетой во всём мире.

Требование государства зарабатывать и приносить доход породило значительный размах диверсификации услуг, оказываемых библиотеками.

Как показало исследование, ЦБ субъектов РФ производят большое количество видов услуг. Значительный разброс среднего количества услуг на одну библиотеку (от 78,8 в ЦБ краёв РФ до 109,6 услуг в ЦБ областей РФ) свидетельствует не только о многообразии оказываемых услуг, но и о проблеме единообразного подхода к их учёту, поскольку в наименованиях услуг отсутствует унификация, как отсутствует и единая классификация. В результате выделенные библиотеками услуги зачастую трудно сопоставимы, поскольку для их группировки используются разные основания деления, а также разные подходы к степени детальности используемых классификаций и группировок.

При этом понятия «услуги, оказываемые библиотекой» и «библиотечные услуги» не являются тождественными, их отождествление затрудняет построение непротиворечивой классификации.

Проведённое исследование показало, что производство услуг в библиотеках носит диверсифицированный характер, что доказывается, в частности, реализацией услуг в библиотеках, отражающих около 30 разных видов деятельности. Многие из оказываемых библиотеками услуг требуют иных, нежели библиотечно-информационные и библиотечно-библиографические компетенции, что заставляет задуматься об их качестве и необходимости лицензирования и сертификации.

Диверсификация, проявляющаяся в несвойственных для библиотек услугах, имеет вынужденный характер, обусловленный переходом к рыночной экономике, развитием экономики услуг, курсом на становление сервисно-ориентированного государства.

### Список источников

1. **Терминологический** словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знания / сост. З. Г. Высоцкая и др.; Рос. академия наук, Библиотека по естественным наукам. Москва : БЕН, 1995. 268 с.
2. **Петров А. Н., Карпова Г. А., Хорева Л. В.** Концептуализация подходов к формированию целостной теории услуг // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2012. № 1. С. 40–50.
3. **Калиужный Б.** Экономика услуг как инструмент достижения целей экономики замкнутого цикла // Экономика России в XXI веке : сборник научных трудов XI Международной научно-практической конференции, посвящённой 110-летию экономического образования в Томском политехническом университете, Томск, 18–22 ноября 2014 г. / Т. 1. Томск : Национальный исследовательский Томский политехнический университет, 2014. С. 49–54.
4. **Гусарова В. Ю., Ахмедзянова С. Ф.** Тенденции развития сферы услуг и роль инноваций в сервисной экономике // Горизонты экономики. 2022. № 5 (71). С. 11–16.
5. **Матюшкина И. А.** Современные тенденции развития сферы услуг // Экономика. Основные тенденции развития российской сферы услуг. Социология. Право. 2017. № 1 (5). С. 23–27.
6. **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.

7. **Кучеркова О. А.** Услуги государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации, представленные на созданных ими сайтах // Культура: теория и практика. 2018. № 2 (23). URL: <http://theoryofculture.ru/issues/95/1119/> (дата обращения: 15.01.2023).
8. **Словарь** бизнес-терминов / сост. Грэхэм Бетс, Барри Брайндли, С. Уильямс и др.; общая ред. И. М. Осадчей. Москва : ИНФРА-М; Издательство «Весь Мир», 1998. URL: <http://economics.niv.ru/doc/dictionary/business-terms/index.htm> (дата обращения: 15.01.2023).
9. **Федеральный закон** «О библиотечном деле»: от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ // Министерство культуры РФ. URL: [https://culture.gov.ru/documents/o\\_bibliotechnomu\\_dele351541/](https://culture.gov.ru/documents/o_bibliotechnomu_dele351541/) (дата обращения: 15.01.2023).
10. **Толковый** словарь русского языка / под ред. Д. Н. Ушакова. Москва : Современная энциклопедия, 1935–1940. URL: [https://enc.biblioclub.ru/Encyclopedia/117\\_Tolkovyy\\_slovar\\_russogo\\_yazyka\\_pod\\_red\\_D\\_N\\_Ushakova](https://enc.biblioclub.ru/Encyclopedia/117_Tolkovyy_slovar_russogo_yazyka_pod_red_D_N_Ushakova) (дата обращения: 15.01.2023).

## References

1. **Terminologicheskii` slovar`** po bibliotechnomu delu i smezhny`m otrasliam znaniia / sost. Z. G. Vy`sotckaia i dr.; Ros. akademiia nauk, Biblioteka po estestvenny`m naukam. Moskva : BEN, 1995. 268 s.
2. **Petrov A. N., Karpova G. A., Horeva L. V.** Kontseptualizatsiia podhodov k formirovaniu tselostnoi` teorii uslug // Izvestiia Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo e`konomicheskogo universiteta. 2012. № 1. S. 40–50.
3. **Kaliuzhnyi` B.** E`konomika uslug kak instrument dostizheniia tcelei` e`konomiki zamknutogo tcicla // E`konomika Rossii v XXI veke : sbornik nauchny`kh trudov XI Mezhdunarodnoi` nauchno-prakticheskoi` konferentsii, posviashchyonnoi` 110-letiiu e`konomicheskogo obrazovaniia v Tomskom politekhnicheskom universitete, Tomsk, 18–22 noiabria 2014 g. / Т. 1. Tomsk : Natsional`ny`i` issledovatel`skii` Tomskii` politekhnicheskii` universitet, 2014. S. 49–54.
4. **Gusarova V. lu., Akhmedzianova S. F.** Tendentsii razvitiia sfery` uslug i rol` innovatsii` v servisnoi` e`konomike // Gorizonty` e`konomiki. 2022. № 5 (71). S. 11–16.
5. **Matiushkina I. A.** Sovremenny`e tendentsii razvitiia sfery` uslug // E`konomika. Osnovny`e tendentsii razvitiia rossii`skei` sfery` uslug. Sotsiologiya. Pravo. 2017. № 1 (5). С. 23–27.
6. **Gorbashko E. A., Watolkina N. Sh.** Tendentsii razvitiia sfery` uslug v usloviakh tcfirovoi` transformatsii e`konomiki // Tekhniko-tekhnologicheskie problemy` servisa. 2019. № 3 (49). S. 45–51.

7. **Kucherko**va O. A. Uslugi gosudarstvenny`kh (universal`ny`kh) bibliotek sub``ektov Rossii`skoi` Federacii, predstavlenny`e na sozdanny`kh imi sai`takh // Kul`tura: teoriia i praktika. 2018. № 2 (23). URL: <http://theoryofculture.ru/issues/95/1119/> (data obrashcheniia: 15.01.2023).
8. **Slovar`** biznes-terminov / sost. Gre`khe`m Bets, Barri Brai`ndli, S. Uil`iams i dr.; obshchaia red. I. M. Osadchei`. Moskva : INFRA-M; Izdatel`stvo «Ves` Mir», 1998. URL: <http://economics.niv.ru/doc/dictionary/business-terms/index.htm> (data obrashcheniia: 15.01.2023).
9. **Federal`ny`i`** zakon «O bibliotechnom dele»: ot 29.12.1994 g. № 78-FZ // Ministerstvo kul`tury` RF. URL: [https://culture.gov.ru/documents/o\\_bibliotechnom\\_dele351541/](https://culture.gov.ru/documents/o_bibliotechnom_dele351541/) (data obrashcheniia: 15.01.2023).
10. **Tolkovy`i`** slovar` russkogo iazy`ka / pod red. D. N. Ushakova. Moskva : Sovremennaia e`ntsiclopediia, 1935–1940. URL: [https://enc.biblioclub.ru/Encyclopedia/117\\_Tolkovyy\\_slovar\\_russogo\\_yazyka\\_pod\\_red\\_D\\_N\\_Ushakova](https://enc.biblioclub.ru/Encyclopedia/117_Tolkovyy_slovar_russogo_yazyka_pod_red_D_N_Ushakova) (data obrashcheniia: 15.01.2023).

### Информация об авторах / Information about the authors

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

**Natalia 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