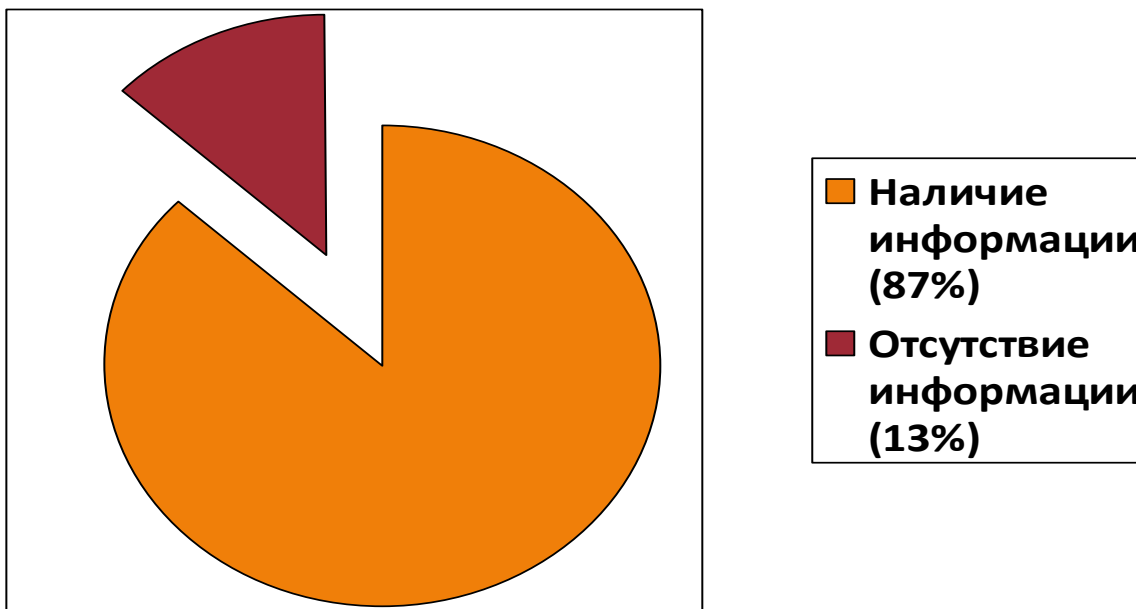




Актуальные проблемы оказания сервисных услуг в библиотеке

*Крылова Юлия Сергеевна, зав. отделом
учета, регистрации пользователей
и сервисных услуг*

Анализ оказания услуг в муниципальных библиотеках Республики Карелия (сайты учреждений, анкета)





Анализ оказания бесплатных услуг (сайты учреждений)

Рейтинг услуг	
1.	Выдача документов и их копий во временное пользование Консультирование по поиску информации в справочно-поисковом аппарате библиотеки
2.	Поиск в справочно-поисковом аппарате библиотеки (каталоги, картотеки, электронные базы данных, справочная литература)
3.	Участие в библиотечных мероприятиях
4.	Запись пользователя в библиотеку
5.	Продление сроков пользования документами по телефону, электронной почте Предоставление компьютеров для доступа в Интернет



Анализ оказания бесплатных услуг (сайты учреждений)

Рейтинг услуг	
6.	Выполнение запросов на документы или темы Заказ документов (копий документов) по межбиблиотечному абонементу (из библиотек Петрозаводска), посредством электронной доставки документов Информирование пользователей о новых поступлениях в фонд библиотеки Предоставление доступа к электронным каталогам библиотек Карелии, России
7.	Предоставление компьютеров для работы с офисными программами Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках
8.	Проведение экскурсий по библиотеке Проведение библиотечно-библиографических занятий Внестационарное обслуживание отдельных категорий пользователей Ксерокопирование Распечатка документов на принтере Компьютерный набор текста



Анализ оказания платных услуг (сайты учреждений)

Рейтинг услуг

1.	Распечатка на принтере материалов с Интернета, электронных носителей (дискеты, CD-ROM, флэш-карты), а также созданных пользователем на компьютерах библиотеки
2.	Поиск информации в Интернет, СПС Консультант+ и др. базах данных библиотеки по заявке пользователя
3.	Изготовление ксерокопии документа
4.	Сканирование личных материалов пользователя, а также документов, перешедших в общественное достояние или не являющихся объектом авторских прав с записью на электронный носитель (CD-ROM, DVD-ROM, дискета, флэш-карта, цифровой фотоаппарат и др. электронные технические устройства)



Анализ оказания платных услуг (сайты учреждений)

Рейтинг услуг

5.	Предоставление компьютера пользователям для самостоятельной работы
6.	Составление и редактирование библиографических списков
7.	Запись материалов (не производится запись лицензионных программных продуктов и другой продукции, защищенной законодательством об авторских правах) на дискеты, CD-ROM, флэш-карты заказчика Компьютерный набор текста Проведение внеплановых массовых мероприятий по заявке пользователей
8.	Получение заказов (документов) по МБА Ламинирование материалов



Анализ оказания платных услуг (сайты учреждений)

Рейтинг услуг

9.	Форматирование, редактирование документов Доставка документов по индивидуальному запросу Проведение экскурсии (по библиотеке) Разработка дизайна и создание рекламных материалов
10.	Подбор и резервирование документов на момент прихода пользователя в библиотеку Брошюрование издания Изготовление презентации Передача информации по факсу
11.	Распечатка на принтере отобранного материала, полученного через электронный каталог библиотеки, др. базы данных библиотеки, МБА/ДД



Анализ оказания платных услуг (сайты учреждений)

Рейтинг услуг	
12.	Ремонт печатных изданий Оцифровка материалов и фотодокументов Продажа собственных изданий Проведение фото-видеосъемки в библиотеке
Компенсационные расходы	
1.	Компенсация расходов по изготовлению электронного читательского билета Пени за пользование документами сверх установленного срока
2.	Почтовые расходы (МБА и уведомления читателям и задолжникам) Возмещение стоимости утерянного номерка в гардероб



Трудности при оказании сервисных услуг

1. Рост материальных затрат (бумага, заправка картриджей, поломка техники)
2. Постоянное подорожание расходных материалов
3. Недостаточная материальная база
4. Отсутствие ксерокса, факса, картриджей.
5. Компьютерная техника часто выходит из строя, недостаточное финансирование на обновление техники, приобретение расходных материалов
6. Определение стоимости платных услуг
7. Расчет (калькуляция) стоимости оказываемых услуг



Сервисная услуга – это...

