



БИБЛИОТЕЧНЫЕ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ:

СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ ПОНЯТИЯ

**Бачманова Т.Н., вед. библиотекарь отдела учёта,
регистрации пользователей и сервисных услуг**

2016



УСЛУГИ-

ОБСЛУЖИВАНИЕ, СЛУЖБА, СЕРВИС (англ. SERVICES)

**УСЛУГИ - продукт деятельности людей, имеющий в
виду удовлетворение человеческих
потребностей, но не предполагающий
конкретного товара...
(Словарь по географии)**

**УСЛУГИ- работа, выполняемая на заказ и
не приводящая к созданию
самостоятельного продукта, товара...
(Справочник технического переводчика)**



МНОГООБРАЗИЕ ВИДОВ УСЛУГ.

МЕСТО БИБЛИОТЕЧНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ УСЛУГ

1. материальные, социально- культурные
2. производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные
3. стандартизированные, творческие
4. личные, коллективные
5. государственные, негосударственные
6. легитимные, нелегитимные
7. личностные, безличные
8. добровольные, навязанные
9. платные, бесплатные
10. простые, сложные

...



БИБЛИОТЕЧНАЯ УСЛУГА-

**общественно-полезное
действие, обеспечивающее доступ к документам и
информации, в том числе электронным библиотечно-
информационным ресурсам- сетевым и находящимся в
цифровом виде.**

**(Модельный стандарт деятельности
общедоступной библиотеки. Утв. 31.10.2014 г.)**

БИБЛИОТЕЧНАЯ УСЛУГА-

**это результат библиотечной деятельности по
выявлению, формированию и удовлетворению
информационных и культурных потребностей
пользователей библиотеки...**

(Приказ Министерства культуры России от 01.09.2011 №906 «О нормативах...»)



БИБЛИОТЕЧНЫЕ УСЛУГИ. КЛАССИФИКАЦИЯ.

(авт. Е.Ю.Качанова)

1. Библиотечно-информационные услуги
2. Прибиблиотечные и сервисные услуги
3. Консалтинговые, образовательные услуги
4. Досуговые услуги
5. Издательско-полиграфические услуги
6. Рекламные, посреднические услуги

(авт. М.Я.Дворкина)

1. Услуги абонирования
2. Справочно-аналитические
3. Услуги текущего информирования
4. Услуги информирования по конкретным проблемам
5. Учебно-консультационные
6. Услуги по организации библиотечного общения
7. Услуги по организации библиотечного комфорта
8. Переводческие услуги
9. Копировальные услуги
10. Переплетные услуги



СПЕЦИФИКА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК

- ПРЕДМЕТ ЗАПРОСА=ПРЕДМЕТ УСЛУГИ
- ПРОБЛЕМА ЭФФЕКТИВНОСТИ
- ОСЯЗАЕМОСТЬ РЕЗУЛЬТАТОВ
- ОЦЕНКА ПОЛЕЗНОСТИ, КАЧЕСТВА
- УНИКАЛЬНОСТЬ, НЕПОВТОРИМОСТЬ
- ОБЪЕКТ ФОРМИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО СПРОСА
- КАК ИЗМЕРИТЬ
- ВЛИЯНИЕ ВНЕШНИХ И ВНУТРЕННИХ ФАКТОРОВ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ
- ОБРАЗ БИБЛИОТЕКИ В ГЛАЗАХ НАСЕЛЕНИЯ
- НЕОТДЕЛИМОСТЬ ОТ БИБЛИОТЕЧНОЙ СРЕДЫ
- ЗНАЧИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ
- ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ КОМПОНЕНТ



СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Дворкина, М. Я. Библиотечно-информационная деятельность: теоретические основы и особенности развития в традиционной и электронной среде / М. Я. Дворкина. – М. : «Издательство ФАИР», 2009. – 256 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).
2. Качество библиотечных услуг. Как измерить и оценить? [Текст] / И.П. Тикунова // Библиотечное дело. – 2008. – № 6. – С.23-26.
3. Качанова, Е.Ю. Инновационно-методическая работа библиотек: учеб. пособие / Е.Ю. Качанова; ХГИИК; науч. ред. А.Н. Ванеев. – СПб.: Профессия, 2007. – 336 с. – (Серия «Библиотека»).
4. Стефановская, Н. А., Хапочкина, О.В.
 Моделирование ассортимента библиотечных услуг//Социально-экономические явления и процессы.-2011.-вып.11
5. Фролова, Т.А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма: конспект лекций. -Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2010.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ