

## Некоторые аспекты сервисной деятельности вузовской библиотеки

В статье рассказывается о библиотечно-информационном обеспечении образовательно-информационного процесса в вузе. Дается характеристика информационному, консультационному, сопутствующему сервису.

**Ключевые слова:** библиотека вуза, сервисная деятельность, библиотечная услуга, веб - сайт, обучение.

### **Some aspects of service activity of high school library**

In article it is told about library information support of educational and information process in higher education institution. The characteristic is given to the information, consulting, accompanying service

**Keywords:** library of higher education institution, service activity, library services, web-site, tutoring.

В настоящее время в библиотечной деятельности все чаще используются термины «сервисные услуги», «сервисы» предполагая обслуживание или предоставление услуг пользователям. Отметим, что развитие услуг, ориентированных на пользователя, служит повышению эффективности работы библиотек. В связи с этим актуальной проблемой является разработка и апробация новых технологий предоставления услуг.

Приоритетным направлением в деятельности библиотеки является удовлетворение потребностей пользователей, что позволяет определить сервисный подход как стратегический курс ее развития.

Рассмотрим сервис как культурную характеристику социального бытия, отличающуюся наднормативным дополнением к услуге.

Особенностью сервиса является двойственная оценка услуги. С одной стороны пользователь оценивает качество самой услуги, а с другой стороны – оценивает условия ее предоставления (технологические, временные, психологические).

Субъективная оценка качества сервисов не позволяет предугадать список требований, влияющий на удовлетворенность потребителя. Интегрированный подход представляет создаваемый сервисный продукт как совокупность материального результата и обслуживания, делая акцент на комфортности услуг.

Комфортность обслуживания в целом: техническое и технологическое обеспечение, условия предоставления услуг, позволят организовать обслуживание высокого качества. Библиотечно-информационное обеспечение образовательного процесса рассматривается сегодня как важная составляющая качества образования.

Новым стимулом развития информационных сервисов для образовательного процесса стали Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020годы)» и Распоряжение Правительства Российской Федерации «Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020года». Они направлены на создание равных возможностей доступа к информации, равномерного распределения научных знаний посредством открытых научных ресурсов Интернета, собственных полнотекстовых баз данных, приобретаемых ресурсов удаленного доступа, создание условий для повышения качества и расширения спектра услуг, предоставляемых библиотеками.

Специфика сервисной деятельности библиотеки отражает двойственность природы информации:

- Информация выступает средством реализации прав и свобод человека.
- Информация является элементом хозяйственной деятельности человека, товаром.

Для обозначения информации как товара используется термин «информационный продукт» включающий базы данных, библиографические указатели, списки новых поступлений.

В состав информационной продукции могут входить услуги, не имеющие материального носителя: устные консультации и справки.

Таким сервисам присущи свои особенности: неосвязаемость, невозможность оценки качества до момента предоставления, неотделимость от исполнителя, непостоянство качества, зависящее от профессионализма библиотекаря, времени, места предоставления услуг. Услуга является конечным результатом информационной деятельности.

Какие сервисы библиотека университета может предложить своим пользователям? Перечислим следующие:

- Сайт библиотеки;
- Электронный каталог и картотеки, доступные пользователям через Интернет.
- Электронный заказ и автоматизированная книговыдача;
- Электронная библиотека образовательных ресурсов и Электронные библиотечные системы;
- Доступ к полнотекстовым базам данных, электронным журналам, словарям и справочникам различных издательств.
- Служба электронной доставки документов.

Учебный процесс и научные исследования в вузе не могут быть организованы без использования документных и электронных ресурсов. Доступ к информационным сервисам через web-сайт библиотеки ориентирует пользователя в выборе ресурсов поиска и его последовательности. Ресурсы представлены библиографическими и полнотекстовыми базами данных. Имиджевую нагрузку несет дизайн сайта, дружественный пользовательский интерфейс, объем записей ЭК.

Обучение пользователей в свою очередь является сервисом, предлагаемым библиотекой. Как грамотно сформулировать запрос и осуществить поиск по всей совокупности ресурсов, оценить полезность списка документов для решения конкретной задачи – суть данного сервиса.

Консультационный сервис включает диалог при выполнении запроса, презентации электронных ресурсов, разработка материалов по технологии поиска, с дальнейшим тестированием читателей.

Возможность получать информацию, находясь на своем рабочем месте, позволяет эффективно планировать учебное и рабочее время.

Услуги сервисного сопровождения или офисные сервисы предлагают – работу с изображениями, текстом, таблицами, презентациями. Они востребованы студентами и необходимы как отчет о выполнении своих учебных/зачетных работ. Наличие сопутствующих услуг, их качественное выполнение выступают фактором, влияющим на потребительские предпочтения.

Для разработки номенклатуры сервисов важно учитывать специфику информационных потребностей своих пользователей, наличие готовой информационной продукции, ресурсные возможности библиотеки, стадии жизненного цикла услуги.

Правильно подобранная номенклатура сервисных услуг, их объем, сложность, уникальность положительно влияет на репутацию библиотеки в целом. Приобретение услуг связано для пользователя с возможными рисками. Услуги характеризует высокая степень неопределенности, что затрудняет библиотеке их продвижение на рынок.

Формирование репутации библиотеки как надежного делового партнера требует выявления ожиданий пользователей до получения услуги, постоянное повышение квалификации персонала, разработку стандартов обслуживания, с гарантиями и обязательствами производителя.

Хотелось бы отметить, что новые библиотечно-информационные услуги появляются редко. Чаще совершенствуются ресурсная база и технологии уже имеющихся услуг, т. е. профильная их модификация. Так, например, Межбиблиотечный абонемент трансформировался в Электронную доставку документов. Сущность услуги не изменилась, пользователю доставляется документ, отсутствующий в фонде. Но выросло качество услуги, теперь человек получает в свое распоряжение электронную копию с минимальными затратами времени.

В настоящее время социальные сервисы предлагают использовать Интернет как источник привлечения своего читателя. Блог «Литературные штучки» является маркетинговым инструментом поиска потенциального пользователя. Здесь представлены новинки художественной литературы, актуальные профессиональные публикации, интересные темы для обсуждения. Данный сервис предоставляет возможность быть в курсе событий, и если пользователь заинтересовался, он обязательно зайдет на сайт посмотрит фотографии мероприятий, виртуальные выставки и др. Читатели могут публиковать свои комментарии, подписаться на новостные рассылки.

Выполняя функцию информационного посредника, библиотекарь осуществляет гуманистическую, культурно-просветительскую функции, развивает диалоговые формы и использует интеллектуальные возможности построения образовательного маршрута от информации к знаниям.

Итак, новые информационные и коммуникационные технологии, используемые в сервисной деятельности библиотеки вуза требуют совершенствования профессионального мастерства, обновления и приобретения новых знаний. Сервисная деятельность обеспечивается соответствующей материально-технической базой, квалифицированными кадрами, инновационными технологиями в сфере оказываемых услуг.

### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Клюев В.К. Организационно-правовая регламентация сервисных направлений деятельности библиотеки // Библиотеки и закон: документы, комментарии, консультации, юридические советы на каждый день: Справочник / Ред. – сост. Л. Фирсова. – М.: Либерея, 1997, - С.99-104.
2. Брежнева В.В. Информационное обслуживание как сервисная деятельность / В.В. Брежнева, В.А. Минкина // Библиотека в эпоху перемен. – 204. - №4. – С.148-154.
3. Галимова Е.Я. Библиотечный сервис: учеб. – метод. пособие / Е.Я. Галимова. – М.: Либерея, 2006. – 144с.