

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ АСОРТИМЕНТУ ПОСЛУГ БІБЛІОТЕК

Шевченко О.В.
Тренер Дніпропетровського РТЦ

БІБЛІОТЕЧНА ПОСЛУГА -

- ◎ це конкретний результат бібліотечного обслуговування (корисний ефект бібліотечної праці), що задовольняє певну потребу користувача бібліотеки.

- Своєю інформаційною потребою читач формує у вигляді словесного запиту, який не завжди адекватно передає зміст потреби. Тому уміння уточнення читацького запиту є обов'язковим компонентом професійної підготовки бібліотекаря.

ПРЕДМЕТ БІБЛІОТЕЧНОЇ ПОСЛУГИ:

- документи або їх копії;
- бібліографічна інформація (уточнений бібліографічний опис, списки, покажчики літератури);
- факт або добірка фактів;
- тематичні добірки і дайджести;
- консультації, що полегшують читачам самостійний пошук інформації, роботу з традиційними і електронними документами і т.д.

ВИДИ ПОСЛУГ:

- Документні послуги - представлення первинних і вторинних документів.
- Фактографічні
- Концептографічні
- Науково-аналітичні
- Копіювально-розмножувальні

ОБСЛУГОВУВАННЯ - ЦЕ СИСТЕМА
ВЗАЄМОЗВ'ЯЗАНИХ МІЖ СОБОЮ
БІБЛІОТЕЧНИХ ПОСЛУГ.
ПОСЛУГА УНІКАЛЬНА, НЕПОВТОРЮВАНА,
ТОМУ ЩО:

- індивідуальний характер читацьких запитів;
- різні можливості ДБА різних бібліотек;
- різний професійний досвід співробітників бібліотеки, що представляють послугу;
- евристичний характер складних бібліографічних і фактографічних запитів, виконання яких не піддається алгоритмізації

ПРОСУВАННЯ БІБЛІОТЕЧНОЇ ПРОДУКЦІЇ І УСЛУГ

- це різні форми інформації, переконання користувачів або нагадування про послуги і продукцію бібліотеки. Найважливішою формою просування бібліотечних послуг і інтелектуальної продукції бібліотек є бібліотечна реклама – інформація про бібліотеку, її послуги і продукцію з метою сповіщення про неї реальних і потенційних користувачів і стимулювання попиту на ці послуги і продукти.

ВСЯ СУКУПНІСТЬ ПОСЛУГ НАЗИВАЄТЬСЯ АСОРТИМЕНТОМ БІБЛІОТЕКИ.

- Окрім цього терміну в бібліотечній справі зустрічається і «номенклатура» послуг. Цей термін використовують для позначення переліку платних послуг і для обхвату видової різноманітності послуг. Асортимент формується з урахуванням положень концепції життєвого циклу і потребує постійного оновлення.

ПЕРЕЛІК АСОРТИМЕНТНИХ ГРУП :

- бібліотечно-інформаційні послуги;
- 2) сервісні послуги (створюють додаткові зручності);
- 3) консалтингові, освітні послуги (сприяють навчанню користувачів);
- 4) дозвільні послуги (сприяють релаксації користувачів);
- 5) видавничі послуги (пов'язані з репродукцією документів);
- 6) рекламні, посередницькі послуги (забезпечують представництво сторонніх інтересів).

ТОВАРНА НОМЕНКЛАТУРА

- ◎ весь спектр інформаційних продуктів і послуг, що надаються конкретною бібліотекою або інформаційною службою

ПРИ РОЗРОБЦІ І ОБҐРУНТУВАННІ ТОВАРНОЇ НОМЕНКЛАТУРИ, ВАЖЛИВО ВРАХОВУВАТИ

- ⦿ специфіку інформаційних потреб своїх користувачів;
- ⦿ наявність готової інформаційної продукції;
- ⦿ свої ресурсні можливості (сильні і слабкі сторони);
- ⦿ стадії життєвого циклу продукту або послуги і інші чинники.

КЛАСИФІКАЦІЯ БІБЛІОТЕЧНИХ ПОСЛУГ:

- Обов'язкові бібліотечно-бібліографічні послуги
- Додаткові комунікативні послуги
- Сервісні послуги, направлені на підвищення рівня комфортності обслуговування користувачів

ДО РОЗРЯДУ ОБОВ'ЯЗКОВИХ ВІДНЕСЕНІ НАСТУПНІ ПОСЛУГИ:

- отримання інформації про наявність в бібліотечних фондах конкретного документа;
- надання інформації про склад бібліотечного фонду через систему каталогів і інші форми бібліотечної інформації;
- консультаційна допомога в пошуку і виборі джерел інформації;
- відкриті перегляди літератури, тематичні виставки в приміщенні бібліотеки;
- отримання в тимчасове користування будь-якого документа з бібліотечних фондів;
- освітні послуги (освітні курси, консультування по питаннях бібліотечно-бібліографічної письменності і інформаційної культури)

ДО РОЗРЯДУ ДОДАТКОВИХ ВІДНЕСЕНІ НАСТУПНІ ПОСЛУГИ:

- консалтингові послуги;
- нічний абонемент;
- складання та редагування бібліографічних списків;
- організація та проведення заходів (лекцій, читацьких конференцій, презентацій видань, клубів при бібліотеці, бібліотечних вечорів, концертів);
- обслуговування абонентів у режимі вибіркового розповсюдження інформації;
- інформування в режимі диференційованого обслуговування керівників;
- отримання документів або їх копій по МБА.

СЕРВІСНИЙ ПІДХІД В ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧА БІБЛІОТЕКИ

- Сервісна діяльність орієнтована на задоволення потреб користувача, і тільки через оцінку ним якості послуг визначається ефективність обслуговування
- Специфіка сервісної діяльності полягає в обов'язковості участі в ній користувача послуг

СЕРВІСОЛОГІЯ, ЗАВДАННЯ:

- Вивчення людини, як індивіда, як особистість
- Простежити становлення знань про людину, її потреби в історичному контексті
- Дослідити систему потреб людини та їх класифікацію
- Розглянути місце та роль сервісу в задоволенні потреб людини

ХАРАКТЕРИСТИКИ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:

- Безумовний пріоритет потреб користувача; спрямованість всієї діяльності бібліотеки на задоволення цих потреб
- Забезпечення прав користувача та необхідність відповідності якості послуг прийнятним стандартам
- Комфортність обслуговування (часові, психологічні, етичні, естетичні, технологічні компоненти)
- Забезпечення участі користувача в управлінні якістю послуг
- Розробка регламентуючих документів

СЕРВІСНІ ПОСЛУГИ:

- іншомовні переклади;
- ксерокопіювання і сканування документів;
- палітурні роботи;
- комп'ютерний набір;
- перезапис на непаперових носіях (дисках, дискетах);
- точка доступу Wi-Fi;
- доставка книг додому або на робоче місце;
- електронне замовлення та доставка документів;
- віртуальна довідка;
- складання бібліографічних списків літератури до наукових робіт, тематичний підбір документів.

ІННОВАЦІЙНІ БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ:

- використання соціальних мереж для підтримання інтерактивного зв'язку з відвідувачами бібліотек;
- тренінги з технологій;
- вільний обмін книжками (буккросинг);
- мобільні бібліотечні послуги;
- консультування щодо виконання домашньої роботи, створення сприятливого навчального середовища;
- ігри для всіх вікових груп;
- підліткова консультаційна група.

ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОДУКТИ

- Інформаційний продукт є результат створення або семантичної переробки інформації в документованій формі, що допускає багатократне використання продукту в процесі задоволення інформаційних потреб.

БІЗНЕС-ДОВІДКА

- Бізнес-довідка подає структуровану інформацію про фірму - потенційного ділового партнера, інвестора, конкурента і призначена для перевірки надійності фірми.
- Бізнес-довідки можуть бути в режимі “запит-відповідь” або в рамках абонентського обслуговування.

ДАЙДЖЕСТ

документ, що становить добірку витягів із конкретного тексту, відібраних і згрупованих таким чином, щоб дати загальне уявлення чи добірку найцікавіших матеріалів, передрукованих з інших видань. Дайджест - це вторинний документ “під завдання”, під рішення, яке приймає керівник, під потреби педагога, бізнесмена тощо.

ПРЕС-КЛІПІНГ АБО МОНІТОРИНГ ПРЕСИ

- ⦿ подає тематичну підбірку матеріалів, виявлених із періодичних видань.

СПОЖИВЧІ ВЛАСТИВОСТІ

- Споживчі властивості інформаційних продуктів і послуг - це здатність задовольняти конкретні запити користувачів. Саме споживчі властивості визначають попит на конкретні продукти і послуги, обумовлюють їх привабливість і вартість, що особливо важливо, якщо інформація реалізується як товар

ЗА СПОСОБОМ ВИРОБНИЦТВА ІНФОРМАЦІЇ МОЖНА РОЗРІЗНЯТИ НАСТУПНІ ВИДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ:

- документальні (документи);
- бібліографічні;
- фактографічні;
- аналітичні;
- консультативні;
- комплексна інформаційна продукція;
- супутні послуги.

ОСНОВУ ІНШОГО ВАРІАНТУ БАГАТОАСПЕКТНОЇ КЛАСИФІКАЦІЇ ІПП, РОЗРОБЛЕНИХ В.В.БРЕЖНЕВОЮ І В.А. МІНКІНОЮ СКЛАДАЮТЬ НАСТУПНІ ФАСЕТИ:

- ⦿ характер відомостей, що надаються;
- ⦿ ресурсна база;
- ⦿ особливості пошуку інформації і критерії її відбору;
- ⦿ підстави для здійснення обслуговування;
- ⦿ місце і спосіб представлення інформації.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!