

Библиотечные услуги

Результатом библиотечного обслуживания является библиотечная услуга, удовлетворяющая информационные или духовные потребности читателей библиотеки. Библиотечные услуги предоставляются в процессе обслуживания читателей — следовательно, этот процесс можно рассматривать как систему предоставления библиотечных услуг. Существует возможность провести сопоставление запроса читателя и библиотечной услуги. Результат такого сопоставления обнаружит, что ряд элементов запроса находит отражение в услуге (в том случае, если читатель библиотеки точно понимает, что он хочет получить). В случае несовпадения запроса и истинной информационной потребности читателя предмет запроса не всегда становится предметом услуги.

Задача библиотекаря — оказать помощь читателю и оперативно и полно удовлетворить его потребности.

Предметами библиотечной услуги могут быть: документ, факт, сообщение о правилах работы с книгой или шире — об информационной культуре вообще, перевод текста, копия документа, информация о новых поступлениях и др. Реализуя доступ к библиотечным ресурсам, библиотекарь через услугу проявляет свою посредническую роль.

В процессе библиотечно-библиографического обслуживания различные информационные потребности пользователей библиотеки удовлетворяются с помощью соответствующих им библиотечных услуг. Поэтому можно утверждать, что библиотечно-библиографическое обслуживание — это система взаимосвязанных между собой библиотечных услуг.

Если библиотекарь трудился, но потребность не была удовлетворена, то услуга не была оказана. Здесь проблема услуги сталкивается с проблемой эффективности библиотечно-библиографической деятельности.

Основная черта библиотечной услуги, ее назначение — сделать доступными для пользователя документы и библиотечную информацию, которые ему необходимы. Виды услуг — это разные способы организации доступа читателя к библиотечным ресурсам в целях удовлетворения и развития их информационных потребностей.

Самыми элементарными услугами с точки зрения структуры являются: рассказ о книге, консультация, выставка, плакат, а итог услуги — выдача документа или получение определенной библиотечной информации. На основе сочетания этих элементарных услуг, различных библиотечных приемов, объединенных конкретной библиотечной целью, создаются и развиваются многообразные сложные услуги. Сложные библиотечные услуги удовлетворяются (реализуются) через способы индивидуального, группового и фронтального обслуживания.

В профессиональной прессе широко обсуждается вопрос о платности и бесплатности библиотечных услуг.

Необходимо отметить, что школьные библиотеки, как и большинство библиотек других типов, всегда были ориентированы на бесплатное обслуживание читателей, реализацию своей культурной и информационной миссии в обществе.

В настоящее время в связи с интенсивным развитием микроэкономики библиотек, переходом библиотек к рыночным, то есть конкурентным, отношениям библиотечное законодательство разрешает библиотекам всех типов оказывать платные услуги при сохранении обязательного набора бесплатных услуг.

К обязательным бесплатным библиотечным услугам относятся:

- получение информации о наличии в библиотеке конкретного документа;
- получение полной информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечной информации;

-
- получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
 - организация открытых просмотров литературы, тематических выставок в помещениях библиотеки;
 - получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов, в читальных залах и на абонементе;
 - получение документов по МБА из других библиотек (кроме электронной доставки документов).

Платными становятся главным образом те услуги, которые требуют значительных материальных затрат и большего времени для их выполнения с использованием множительных устройств, ЭВМ, других технических средств (например, копирование документов, он-лайн поиск в базе данных с персонального терминала, распространение баз данных на дискетах и других носителях).

Большое практическое значение имеет классификация библиотечных услуг, так как содержание услуг несет в себе познавательный, этический, эстетический, эмоциональный потенциал, а также ценностно-ориентирующие установки и является продуктом духовной культуры общества.

Большое практическое значение имеет работа (она еще не завершена) по созданию четкой классификации библиотечных услуг. В настоящее время предлагаются следующие виды услуг:

- Услуги, конечным результатом которых является выдача документов во временное пользование: а) в пределах библиотеки, в читальных залах; б) на абонементе для чтения дома.
- Справочно-аналитические услуги: выдача тематических, фактографических, аналитических, уточняющих адресных и других справок.
- Копировальные услуги — выдача копий документов.
- Услуги текущего информирования: ИРИ (индивидуальное и групповое избирательное распространение информации), устные библиографические обзоры, книжные выставки новых поступлений и др.
- Услуги, связанные с раскрытием состава фонда библиотеки (предоставление информации об актуальных документах, проблемах), различные виды рекомендации книг (индивидуальные, групповые, фронтальные).
- Учебно-консультационные услуги, помогающие ориентироваться в библиотеке, обучение пользованию библиотекой, услуги, направленные на развитие информационной культуры.