

УДК 027.7:021.4

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ВУЗОВСКОЙ БИБЛИОТЕКЕ

СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ВУЗІВСЬКОЇ БІБЛІОТЕКИ

SERVICE ACTIVITY AT THE UNIVERSITY LIBRARY

Булыгина Е. А., Тамбовский государственный университет им. Г. Р. Державина

Булигіна О. О., Тамбовський державний університет ім. Г. Р. Державіна

Bulygina E. A., Tambov State University named after G. R. Derzhavin

В данной статье рассматривается сервисная деятельность применительно к библиотекам высших учебных заведений. Приводятся мнения ведущих теоретиков библиотечно-информационной деятельности по вопросам сервиса в библиотеках.

У даній статті розглядається сервісна діяльність у застосуванні до бібліотек вищих навчальних закладів. Наводяться думки провідних теоретиків бібліотечно-інформаційної діяльності з питань сервісу в бібліотеках.

The article examines the service activity for universities libraries and reflects the views of leading theoreticians of library and information activity concerning service in libraries.

Ключевые слова: сервисная деятельность, сервисология, информационно-библиотечная деятельность, вузовская библиотека, услуга, пользователь библиотеки, информационное обслуживание.

Ключові слова: сервісна діяльність, сервісологія, інформаційно-бібліотечна діяльність, вузівська бібліотека, послуга, користувач бібліотеки, інформаційне обслуговування.

Keywords: service activity, serviceology, library and information activity, university library, services, user of library, information service.

Сервисная деятельность в настоящее время является одной из важных отраслей народного хозяйства, призванной удовлетворять индивидуальные запросы и потребности населения в различных видах услуг. Сравнительно недавно появилась и наука о сервисе – сервисология. Сервисология изучает подходы к конкретной личности в процессе предоставления ей тех или иных услуг с учетом ее индивидуального жизненного стиля, потребностей, запросов, ценностных ориентаций, а также рассматривает теоретические и практические методы индивидуального обслуживания.

Сервис сейчас затрагивает практически все отрасли и виды деятельности. Не обошло это понятие и информационно-библиотечную деятельность. Здесь остро встает проблема применения теории и практики сервиса к библиотечному делу и работе библиотеки в целом. В том числе, это должно найти свое отражение и в библиотеках высших учебных заведений, где библиотека является не только структурным подразделением вуза, но так же и обслуживающим элементом, предоставляющим услуги своим пользователям.

Что касается теории сервиса, то не смотря на то, что деятельность сравнительно молодая, она уже плотно подверглась изучению и предложено достаточно много теоретических аспектов изучения. Сейчас для нас главной задачей является применение теории сервиса и сервисной деятельности в библиотеках вуза.

На сегодняшний день, такие теоретики библиотечного дела, как В. К. Клюев, В. В. Брежнева, Е. Ф. Конева, Е. А. Осипова, М. Я. Дворкина, В. А. Минкина внесли уже достаточный вклад в развитие теории сервиса касательно библиотечного дела. В своих научных трудах они изучают целесообразность рассмотрения сервисного подхода к деятельности библиотек и информационных служб. Так же рассматривают перспективность использования сервисологии в библиотечной деятельности.

По мнению ведущего теоретика библиотечного дела, В. К. Клюева, сервис в структуре современного библиотечно-информационного обслуживания должен быть нацелен на удовлетворение дополнительных (в том числе нестандартных, личностных) потребностей, гармонизацию интересов пользователей. Автор под сервисом в библиотечном деле и библиографии понимает специально организованное дополнительное обслуживание, оказание соответствующего комплекса сверхнормативных услуг потребителям. При этом, воспроизводство данных услуг, продукции логично осуществлять на собственной финансовой основе, обеспечивая

экономически выгодные взаимоотношения. Систематическую оценку и контроль качества библиотечно-информационного сервиса реально осуществлять при помощи аналитических, экспертных и социологических методов. Главным экспертом, определяющим его актуальность и качество, выступают пользователи, а основным критерием эффективности постановки сервисных услуг является их удовлетворенность обслуживанием. Для полноценного взаимодействия с потребителем логично применять включенности пользователя в процесс обслуживания. Все выше перечисленное можно применять и в библиотеках высших учебных заведений.

Определенный вклад в теорию сервиса внесла В. В. Брежнева. По ее словам, в сервисологии пристальное внимание уделяется изучению специфических характеристик продуктов и услуг, влияющих на удовлетворенность запросов потребителей. Специфика информационного обслуживания определяется двойственностью информации, проявляющейся в процессе ее функционирования в обществе. С одной стороны, информация есть общественное благо, она общедоступна и может распространяться бесконечно, так как отражая существующий порядок вещей, выступает средством реализации прав и свобод личности. С другой, информация может быть товаром, и в этом качестве она является объектом собственности. Продукт информационного обслуживания должен быть представлен именно в таком виде или форме, которую ожидает получить пользователь. На практике, к сожалению, довольно часто возникают ситуации, когда на конкретный фактографический запрос пользователь получает не ожидаемый ответ, а отсылку к источнику. Изучение информационного обслуживания с позиций сервисной деятельности позволяет обозначить перспективы развития библиотек, выявить те проблемы, с которыми им неизбежно придется сталкиваться в условиях усиления конкуренции на информационном рынке.

Данные теории были взяты в качестве примера, потому что имеют большое количество публикаций в профессиональной библиотечной печати и ведут дискуссии по поводу применения сервисологии к библиотечному делу. К сожалению, ими мало изучается применение теории сервисной деятельности конкретно к библиотекам вуза, и не анализируются особенности и проблемы предоставления библиотечных услуг в образовательной среде.

На наш взгляд, сервисология в библиотеках высших учебных заведений будет иметь в своем развитии некоторые сложности. В первую очередь, это будет связано с тем, что сервис сейчас обширно развит в сфере коммерческих услуг, библиотека же является не только некоммерческим учреждением, но и структурным подразделением другого учреждения, что может тормозить и создавать некоторые сложности в развитии сервисной деятельности данной библиотеки. Кроме того, оказание услуг и продвижение библиотечной продукции основывается только на добровольных началах самих библиотекарей. По мимо этого, чтобы сервис начал развиваться, не маловажное значение будет иметь теоретико-методологическая база данной науки в применении к библиотечному делу.

Таким образом, плотное изучение информационного обслуживания с позиции сервисной деятельности и сервисологии позволит обозначить перспективы развития вузовских библиотек, выявить те проблемы, с которыми им неизбежно придется столкнуться в условиях конкуренции на информационном рынке. Несомненно библиотечно-информационным учреждениям так или иначе придется взаимодействовать с сервисной деятельностью, чтобы полно и оперативно удовлетворять современные запросы своих пользователей. Возможно так же в ближайшее время будет поставлен вопрос о разработке и такой науки, как библиотечная сервисология.