МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН

ИМ. Р. ГАМЗАТОВА

ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ

СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ

И БИБЛИОТЕКИ НА РЫНКЕ УСЛУГ

(К методическим рекомендациям по формированию номенклатуры

сервисных услуг для муниципальных библиотек Республики Дагестан)

г. Махачкала, 2021 г.

Библиотечная услуга – результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определённую потребность пользователя библиотеки - информационная и культурная. Эта услуга принято рассматривать как сервисная услуга, которая оказывается через действия и операции, предпринимаемые библиотечным работником для удовлетворения потребности индивида.

Справочник библиотекаря поясняет, что разные информационные потребности пользователей библиотеки удовлетворяются с помощью соответствующих им библиотечных услуг. Поэтому можно утверждать, что библиотечно-библиографическое обслуживание – это цельная система взаимосвязанных между собой библиотечных услуг.

Специалисты отмечают, что с точки зрения особенностей предоставляемых читателям сведений и/или/ материалов различают:

- библиотечно-библиографические услуги, (выдача документов во временное пользование);

- коммуникативные услуги, направленные на реализацию общения читателей (клубы, кружки, любительские объединения при библиотеке, вечера, лекции, концерты, читательские конференции и т. п.).

- консалтинговые, образовательные услуги (образовательные курсы и кружки, консультирование по вопросам библиотечно-библиографической грамотности и информационной культуры и т. п.).

- сервисные услуги, направленные на повышение уровня комфортности обслуживания пользователей (иноязычные переводы, ксерокопирование и микрофильмирование документов перезапись на небумажных носителях (кассетах, дисках, дискетах и т. п.), переплётные работы, доставка книг на дом или на рабочее место и т. д.).

По определению Столярова Ю.Н. (советский и российский учёный, специалист в области библиотековедения, документологии, книговедения, информатики.) библиотечными услугами являются предоставление абоненту в пользование библиотечного фонда и справочно-поискового аппарата, информирование абонентов о пертинентных (соответствующих их потребностям) документах и рекомендация их, помощь абонентам в нахождении необходимых сведений о документах, поиск и доставка их, а также предоставление им библиотечных помещений, оборудования и мебели и др.

В связи с внедрением компьютерных технологий и глобальной сети Интернет расширились возможности библиотек по совершенствованию сервисных услуг.

Сервисные услуги стали увеличиваться количественно и качественно, предоставляться самым различным категориям пользователей. Также библиотекам рекомендуются к внедрению возмездные услуги.

А какие основные виды услуг оказывают дагестанские библиотеки?

В настоящем обращении к теме сервисных услуг и библиотек на рынке услуг предпринята попытка обобщенного анализа деятельности библиотек республики по практике оказания библиотеками библиотечно-библиографических услуг населению, а также внедрению платных услуг в современных рыночных условиях.

Согласно анализу годовых отчетов, а также тематическому экспресс-опросу, муниципальные общедоступные библиотеки в основном проводят досуговые мероприятия (встречи с писателями и поэтами, с учителями и известными людьми районов и городов, посвятившими себя служению своей профессии).

Зачастую проводимые мероприятия сопровождаются видеосюжетами о традициях и обычаях народов Дагестана, о персоналиях заготовленными библиотеками.

Широко известной формой, своего рода, сервисных услуг является кружковая работа, осуществляемая в основном среди детских читателей школьного возраста, в общедоступных библиотеках групп по интересам.

С оснащением библиотек IT- технологиями получили распространение спектр компьютерных услуг (набор текстов и печать, ксерокс), предоставление доступа к сети Wi-Fi (предоставление для работы читателю компьютера и консультации по его пользованию, бесплатный Wi-Fi). Сервисные услуги пополнились доставкой на дом литературы пользователлям – пенсионерам и лицам с ОВЗ.

Получает распространение такая форма сервиса, как оповещение о новых поступлениях через социальные сети, каналы муниципального телевидения, бронирование книг.

Интенсивному распространению информации о мероприятиях, анонсов предстоящих библиотечных событий в соцсетях поспособствовали ограничительные меры, введенные в республике меры по предупреждению распространения коронавирусной инфекции (COVID-19).

Центральные библиотеки муниципалитетов, по договорам с Дагестанской республиканской специальной библиотекой для слепых, стали предоставлять услуги для пользователей данной категории (литература для слабовидящих).

Во всех библиотеках республики по программе финансовой грамотности населения Центробанка развернуты одноименные информационные стенды и тематические выставки.

Библиотечные специалисты отмечают возрастающую роль социального аспекта в обслуживании современными библиотеками, ориентированного на социальную адаптацию личности и повышению ее информационной культуры.

Помощь профессиональных библиотечных работников, в качестве навигаторов среди информационных продуктов и услуг выступает одной из важных услуг для различных категорий индивидов и организаций, по крайней мере, ныне и в ближайшем обозримом будущем.

Вместе с тем, необходимо также отметить, что не все ещё библиотеки республики готовы оказывать своим читателям перечисленные выше сервисные услуги. Также не готовы оказывать сервисную услугу предоставления доступа удаленному пользователю к электронным ресурсам вне стен библиотеки.

Не развиты интернет-ресурсы – собственные сайты есть не у всех библиотек. Электронные каталоги и онлайн-помощь также практически отсутствуют. Для лиц с ограничениями здоровья в районных библиотеках не предлагается никаких сервисов (за исключением обслуживания на дому).

Относительно платных библиотечных услуг анализ Свода статистических сведений о деятельности библиотек системы Министерства культуры Российской Федерации, функционирующих в Республике Дагестан за 2020 год, показывает также невысокий уровень динамики развития сервисных услуг в спектре библиотечно-библиографического обслуживания населения региона.

Количественные показатели 2020 года в условиях санитарно-эпидемиологических ограничений не могут служить определяющими параметрами и критериями оценочных выводов. А по своей структуре они не отличаются от аналогичных показателей доCOVIDных лет.

При этом, оценивая характерный опыт работы общедоступных библиотек в целом, считаем возможным ссылаться на сведения доходной части упомянутого Свода за 2020 год.

За прошедший 2020 год поступления от оказания услуг на платной основе и от иной приносящей доход деятельности в бюджеты общедоступных библиотек республики составило 621,8 тыс. руб., причем из них 458.0 тыс. руб. Национальной библиотеки РД им. Р. Гамзатова и 163,8 тыс. руб. – муниципальными библиотеками от иной доход приносящей деятельности:

- МБУ «Централизованная библиотечная система» г. Махачкала – 92,8 тыс. руб.,

- МБУ «Централизованная библиотечная система им. Ф. Алиевой» г. Каспийск – 2,0 тыс.руб.,

- МБУ «Централизованная библиотечная система» МО «Кулинский район» - 69,0 тыс. руб.).

Необходимо отметить, что администрацией Кулинского района принят соответствующий нормативно-правовой акт, на основании которого ЦБС утверждены локальные правовые документы.

Похвально, - и это заслуживает отдельного внимания и распространения опыта библиотек Кулинского района, - что платные услуги пользователям оказывались всеми сельскими библиотеками-филиалами. Заработанными средствами оплачены услуги поставщика электроэнергии.

За 2019 год в библиотеки поступило 1330,0 тыс.руб., из которых только Национальной библиотекой РД им. Р. Гамзатова дополнительных внебюджетных средств 1210, 0 тыс. руб. и ЦБС г. Махачкала – 120,0 тыс.руб.

Как выше отмечалось, структура этих поступлений не менялась – благотворительные и спонсорские вклады не поступали.

В условиях рыночной экономики библиотеки республики, финансируемые из дотационного бюджета, вынуждены свести концы с концами и находятся в состоянии, близкой к стагнации. Зарплаты библиотекарей едва соответствуют средне экономическим по региону и, как правило, работники переведены на 0,5 и 0,75 должностных ставок, статьи комплектования и подписки СМИ состоят из мизерных средств, материально-техническая база не обновляется, здания библиотек ветшают. В данных условиях библиотеки переживают не самые лучшие времена. Руководители библиотек или не владеют экономическими навыками управления или не мотивированы на привлечение дополнительных средств развития.

Развитие платных услуг и организация библиотечного сервиса стоит рассматривать как некую данность, совершенствования деятельности и развития библиотек, способствующую формированию отдельных требований общества к среде библиотечного обслуживания. Как видим из практики, прошедшее время показало недостаточность привычного набора обязательных услуг, традиционно предоставляемых библиотекой.

Ведущая функция библиотеки библиотечно-библиографическое обслуживание, основу которой составляет предоставление различных услуг пользователям, формирует образ современной библиотеки, предопределяя её место и роль в местном сообществе.

Для того, чтобы библиотечные услуги соответствовали исходным предположениям и ожиданиям пользователей, они должны подвергаться анализу их соответствия спросу.

Услуги, предоставляемые библиотекой, условно можно отнести к группам по степени востребованности:

- пользующие стабильным спросом (ксерокопирование, тиражирование, "ночной" абонемент);

- перспективные, требующие дополнительной рекламы и финансовых вложений, и дальнейшего развития (переплетные работы, услуги, предоставляемых с использованием компьютерных технологий);

- неперспективные, но необходимые на данном этапе деятельности библиотеки.

При определении цели и задачи мониторинга услуг, утверждения их перечня, важно исходить из значимости и соразмерности бесплатных и платных услуг в общей системе библиотечного обслуживания.

Бытует мнение специалистов, что повышению уровня библиотечного обслуживания может способствовать развитие новых услуг, в т.ч. на платной основе. Новые информационные технологии позволяют не только расширить номенклатуру предоставляемых услуг, повысить качество обслуживания и условия для оперативного поиска информации, но и способствовать повышению эффективности услуг, созданию комфортной информационной среды для пользователей.

Современные технологии, расширение номенклатуры предоставляемых услуг придают новую окраску всей деятельности библиотеки, меняют ее имидж.

В то же время необходимо помнить, что внедрение новых технологий не заменяет и не отменяет традиционных услуг. Спрос на предоставляемые услуги, их дальнейшее развитие, выявление потребностей читателей в новых услугах, которые библиотека могла бы предложить, используя новые технологии постоянно должны быть в поле зрения библиотечного менеджмента.

Расширение парка компьютерной техники, приобретение высокого класса принтеров, сканера и т. п. поставило задачу эффективного использования технических средств не только для нужд библиотеки, но и для развития новых услуг читателям: проверка внешних носителей информации на вирус, сканирование, распечатка и набор текста, запись информации на внешние носители, работа в Интернете и т. п.

При этом, какая бы острая потребность в дополнительном привлечении финансовых средств не была, необходимо исходить из того, что библиотеки являются некоммерческими организациями. В своем стремлении максимально использовать платные услуги, библиотеки при ценообразовании на услуги должны учесть платежеспособность пользователей, устанавливать льготы для отдельных социальных групп на определенные виды услуг.

В этой связи, важно знать, что из регионов с самой низкой заработной платой, попавших в список-аутсайдеров, шесть находятся в Северо-Кавказском федеральном округе, среди которых Дагестан со средней заработной платой в 24 083 руб. *(канал «Право имею»)*.

В числе регионов с самой низкой зарплатой вслед за Ивановской областью, Росстат называет Дагестан с зарплатой в 27 200 руб.

По данным того же Росстата в топ-10 регионов с маленькими сбережениями населения на душу населения также входит Дагестан – 26.4 тыс. руб. *(все данные из открытых Интернет-источников)*.

Приведенные статистические сведения о среднемесячной заработной плате не внушают перспективы совершенствования библиотечного обслуживания в части внедрения и расширения библиотечно-библиографических услуг как таковых, так и платных услуг.

При этом, процессы развития и внедрения в обществе IT-технологий параллельно проистекают в геометрической прогрессии. Пользователи, ожидающие от современных библиотек больше, чем заложено в ее стандартном функционале и готовые за это платить, не получают в ассортименте услуги.

В целях закрепления и того малого числа библиотечных услуг, пользующихся практическим спросом, должен проводится постоянный мониторинг услуг, грамотный библиотечный менеджмент, что позволит улучшить их качество, - традиционно бесплатную услугу нельзя вдруг сделать платной, не улучшив ее содержание и качество. Профессиональный уровень библиотекарей, готовых к оказанию платной услуги должен быть способным к созданию (предложению) собственного информационного продукта (от списка новых поступлений до подготовки аналитических обзоров …). В этом, полагаем, возможно видение залога успеха в создании библиотечных сервисных услуг населению.

Нужно учесть, что услуга не может быть статичной, поэтому необходимо учитывать изменения потребностей пользователей и тенденции в области информационного обслуживания. Следует поддерживать обратную связь с пользователями в форме анкетирования, телефонных опросов, следить за показателями платного обслуживания.

Оценивая результаты внедрения в перспективе, и востребованность платных услуг, можно прийти к выводу, что в выигрыше окажутся все: библиотека может иметь дополнительные финансовые средства, а пользователь – возможность выбора и услуги более высокого качества.

Проведенный анализ услуг, оказываемых библиотеками Республики Дагестан, показывает существенное влияние, имевших место санитарно-эпидемиологических ограничений.

Ввиду того, что потенциал библиотек республики не располагает сколь-нибудь значимой опытной базой, основываясь на которую можно было осуществить изучение и выработку методических рекомендаций на примере библиотек региона, мы считаем возможным предложить вашему вниманию для развития и совершенствования сервисных услуг список программной литературы и практических материалов по организации и внедрению в библиотечную практику сервисных услуг.

**Рекомендуемая литература:**

1. Клюев В.К., профессор кафедры библиотечно-информационных наук Московского государственного института культуры в статье «Библиотека на рынке услуг: новые тренды и современные подходы», опубликованном в журнале «Библиотековедение» <https://doi.org/10.25281/0869-608X-2017-66-3-343-349> обосновывает необходимость актуализации работы современных публичных библиотек, трансформации их традиционных функций, приоритетной пользовательской ориентации.

Автор рассматривает комплексный характер модернизации деятельности общедоступных библиотек в целях повышения их востребованности, аргументирует равнозначность информационно-ресурсной составляющей деятельности библиотеки с ее социализирующим культурно-досуговыми и межличностными коммуникационными функциями.

В предлагаемой вашему вниманию работе профессора Клюева В.К.:

- представлен анализ конкурентной среды библиотеки (свободный виртуальный доступ к информации, актуальный по наполнению и форме представления книготорговый рынок, разнообразный событийный досуг, комфортные площадки общественного пребывания и пр.) и ее возможные преимущества в видовой, функциональной и ценовой конкуренции;

- подчеркивается актуальность реорганизации библиотечного пространства — формирования комфортной безбарьерной привлекательной пользовательской среды, как направление библиотечного маркетинга, нацеленного на формирование лояльного отношения современного общества к библиотеке и восприятию ее сервисов.

С ключевыми параметрами успешной деятельности публичной библиотеки как территории новых возможностей — информационно-знаниевого и социокультурного центра, актуального места позитивных личностно-развивающих практик и осмысленного досуга, доступной общественной площадки для самореализации человека вы можете ознакомиться в программных трудах автора:

Клюев В.К. Библиотека на рынке услуг <https://cloud.mail.ru/public/qX6f/F34wfsAi>3

Клюев В.К. Сервисные составляющие библиотечно-информационной деятельности <https://cloud.mail.ru/public/qxw7/FfkDLebuK>

Анализ проблем модернизации деятельности библиотек в целях повышения их востребованности, характеристика конкурентной среды библиотеки и ее возможных преимуществ, внедрение сервисных и платных услуг в библиотеках содержатся в программных трудах профессора.

2. Горячие вопросы из практики работы, экономико-правовое обеспечение платных услуг, ценовая политика, организация учета и документальное оформление сервисных и платных услуг в библиотеке являются предметом детального разбора в труде коллег из ГАУК Ярославской области «Ярославская областная универсальная библиотека имени Н.А. Некрасова» «Дополнительные (платные) услуги в муниципальных библиотеках : дайджест / Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н. А. Некрасова, Научно-методический отдел ; сост. С. И. Калашникова ; отв. за вып. Н. В. Абросимова. – Ярославль : [б. и.], 2017. – 39 с. <https://cloud.mail.ru/public/cTzj/XwE8U6Z3n>

3. «В условиях реформирования экономики страны кардинально изменилась обстановка в сфере культуры и искусства в целом и в каждом учреждении культуры в частности. В прежние годы динамика развития экономики обеспечивала достаточный объём средств финансирования объектов культуры и искусства. … остаточный метод финансирования организаций бюджетной сферы позволял целенаправленно осуществлять культурно-массовую работу. Но на сегодняшний момент средств не хватает. Поэтому учреждения культуры вынуждены сами зарабатывать на своё существование, изучать рынок, налаживать новые формы хозяйствования» обосновывает необходимость перехода библиотек на рыночные условия, внедрения сервисных и платных услуг в своей работе Дальневосточная государственная научная библиотека.

Ознакомление с упомянутой работой представляется весьма полезной для библиотек республики и предлагаем вашему вниманию: **Платные услуги в библиотечной среде: из опыта работы общедоступных библиотек.** Методическая консультация Дальневосточной государственной научной библиотеки <https://cloud.mail.ru/public/FaLh/o9EZBCSCG>,

<https://cloud.mail.ru/public/v6NF/ErcjZCo3q>

4. Доступное толкование термина «библиотечная инновация» - использование новшеств в виде новых технологий, видов продукции и услуг, новых форм организации производства и труда, обслуживания и управления, оригинальная, нестандартная мысль сотрудника или посетителя, реализация которой обеспечивает эволюционное развитие культуры, - дается в иллюстрированном докладе-презентации **«Инновации в библиотечной практике»**: методические рекомендации Составитель: Ю.В. Корнеева Курган, 2014 <https://cloud.mail.ru/public/2zZr/Rv3h9rYhC>

5. Алешин, Л. И. Библиотечные сервисы : научно-практическое пособие / Л. И. Алешин, М. А. Ордынская. - Москва : Литера, 2015. - 303 с. : ил. - (Современная библиотека) ISBN 978-5-916701-51-7