

УДК 024:658  
ББК 78.370+78.34к94

## ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ «БИБЛИОТЕЧНАЯ УСЛУГА» В ПОНЯТИЙНОМ АППАРАТЕ БИБЛИОТЕКОВЕДЕНИЯ

© Д. М. Цукерблат, 2014

*Государственная публичная научно-техническая библиотека  
Сибирского отделения Российской академии наук  
630200, г. Новосибирск, ул. Восход, 15*

Рассмотрены принципиальные вопросы установления экономической категории «библиотечная услуга» в профессиональном библиотечном понятийном аппарате. Анализируются материалы ведущихся дискуссий о влиянии социальных и культурных факторов на развитие экономики и роли библиотек в удовлетворении информационных потребностей науки, образования и бизнеса. Определены первостепенные задачи взаимодействия субъектов в процессе предоставления библиотечных услуг – содействие формированию знаний у потребителей и развитие личности.

*Ключевые слова:* библиотечные процессы, библиотечное обслуживание, виртуальное обслуживание, классификация библиотечных услуг, рынок библиотечных услуг и продуктов, потребности пользователя, результативность деятельности библиотек.

The author considers key questions for establishing the economic category «library service» in professional library terminology. Materials of ongoing discussions on the impact of social and cultural factors on economic development and the role of libraries in meeting information needs of science, education and business are analyzed. The most important tasks on interaction between actors in providing library services, formulated as assistance in forming readers' knowledge and person development.

*Key words:* library processes, library services, virtual service, classification of library services, market of library services and products, user's needs, libraries efficiency.

**П**онятие «библиотечная услуга» прочно вошло в профессиональный библиотечный лексикон, без него уже невозможно представить сферу библиотечного обслуживания. Критерии и оценки качества и эффективности библиотечных услуг всегда находились на повестке дня. Проблема остается дискуссионной, о чем свидетельствует статья И. П. Осиповой, посвященная современному состоянию и проблемам оказания библиотечных услуг [1].

Актуальность данной темы обусловлена также влиянием социальных и культурных факторов на развитие экономики. Очевидно, что перспективы экономического и духовного прогресса страны, прежде всего, обусловлены способностью библиотек удовлетворять потребности личности и общества в высококачественных библиотечных услугах. Сфера библиотечных услуг – тот рычаг, который может подтолкнуть экономику к качественно новому витку развития.

Вместе с тем услуги, являющиеся продуктом библиотечного производства, отличаются от всей совокупности услуг. Услуга в самом общем виде – это работа, выполняемая на заказ по договору ме-

жду потребителем и исполнителем (производителем) при соответствующей оплате. Сегодня предлагается обширный спектр разнообразных услуг: посреднических, рекламных, консультационных, аудиторских, охранных и иных.

Что касается образования, культуры, здравоохранения и других услуг нематериального производства, то отечественная экономическая мысль пока не сформировала однозначного мнения по вопросам их сущностного содержания. Однако игнорировать становление новой социально-экономической среды в российском библиотечном деле, а также рынка библиотечных услуг, наша экономическая мысль уже не может. Поэтому появляются работы по экономике, в которых понятия «товар», «услуги», «стоимость» трактуются в контексте библиотечного процесса [2, 3].

В «Большом экономическом словаре» сказано, что существуют «услуги нематериальные, т. е. направленные на удовлетворение потребностей человека как индивидуума и как члена общества. К ним относятся потребности в образовании, медицине, средствах сообщения, информации, духовном развитии, культурном досуге, социальной защите,

внешней и внутренней безопасности». Более того, вводится понятие «услуги потребительские» – результаты деятельности, удовлетворяющие личные потребности населения, но не воплощающиеся в продуктах, «потребительские услуги могут быть материальными и нематериальными, рыночными и нерыночными» [4, с. 1298].

Итак, продукция сферы библиотечного обслуживания определяется как услуга. Следовательно, возникает комплекс проблем, связанных со значением, характеристикой и классификацией услуг. Общая теория сферы услуг создавалась на опыте развитых рыночных стран и обстоятельно разработана в трудах таких зарубежных ученых, как Ф. Котлер, Г. Армстронг, Дж. Сондерс, В. Вонг, Ж. Ламбен и др.

Отметим, что в отечественных публикациях, посвященных библиотечным услугам, наибольшее освещение получили маркетинговые аспекты их исследования, а также вопросы формирования и функционирования рынка библиотечных услуг [5, 6].

Понятие «библиотечная услуга» включает в себя, как собственно процесс библиотечного обслуживания, так и его конечный результат – приобретаемый потребителями комплекс знаний, умений, навыков, а также мировоззренческих и поведенческих качеств. В связи с этим принято следующее стандартизированное определение: библиотечная услуга – «конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, консультации и т. д.)» [7]. Поскольку в условиях становления инновационной экономики происходит формирование нового социума, в котором возрастает роль человека и его индивидуализации, значимость отмеченного результата по удовлетворению потребностей пользователя существенно усиливается.

При взаимодействии своеобразных компонентов библиотечной деятельности и особых производительных сил создается библиотечный продукт – специфическое экономическое благо. Библиотечный процесс, как и любое производство, предполагает использование рабочей силы, технических средств, материалов, энергии, различных услуг, т. е. производственных затрат, поэтому произведенный продукт обладает стоимостью.

Более того, у библиотечного продукта есть не только стоимость, но и потребительская стоимость, т. е. способность удовлетворять потребности не только конкретной личности, но и других людей. Продукт нужен и полезен не только производителю продукта и самому индивиду – собственнику этого продукта, но и другим людям, всему обществу. И чем продукт полезнее, необходимее, тем выше его потребительская стоимость.

Однако библиотечный продукт не является товаром и в этом смысле отличается от любого другого продукта: он не может служить предметом торга в товарно-денежных отношениях [8]. В отличие от материального производства, где результатом труда выступают материальные, вещественные блага, библиотечная деятельность не всегда овеществляется в каких-либо отделимых от этой деятельности, самостоятельно существующих продуктах. Чаще всего продуктом библиотечной деятельности служит неосязаемая библиотечная услуга. В отдельных случаях продукт библиотечного производства заменяет услугу и может быть отделен от самой деятельности. Например, новое знание, воплощенное в книге. Таким образом, система библиотечного обслуживания стала рассматриваться в контексте экономического анализа, что позволило трактовать ее как производственный процесс со специфическими чертами, обуславливающими, в свою очередь, и особенности его продукта.

Сущностным содержанием библиотечной услуги является процесс содействия формированию знаний у потребителей. Подчеркнем, что речь идет не о трансляции знаний, не о передаче готовых знаний от библиотекаря к потребителю, а именно о их формировании в результате взаимодействия субъектов в процессе библиотечного обслуживания. Данное взаимодействие лишь внешне принимает форму информационного обмена, в процессе которого субъекты библиотечного обслуживания обмениваются аудиовизуальными сигналами, извлекают из них необходимую информацию и на этой основе формируют субъективно новое знание. Библиотечный процесс связан с формированием и развитием личности человека, прогрессирующим изменением ее структуры.

Следовательно, библиотечная услуга представляет собой субъект-субъектные отношения, реализуемые в процессе библиотечной деятельности, включающей множество компонентов:

- предоставление абоненту в пользование библиотечного фонда, справочно-поискового аппарата, библиотечных помещений, оборудования и мебели;
- помощь абоненту в разыскивании необходимых сведений о документах;
- поиск и доставка требуемых материалов, информирование абонентов о пертинентных (соответствующих его потребности) изданиях;
- воспитание библиотечно-библиографической грамотности, культуры чтения [9].

Одухотворенная деятельностью библиотекарей в творческом взаимодействии с потребителями, вся совокупность этих компонентов трансформируется в новое качество – библиотечную услугу. Подчеркнем, что важно именно непосредственное участие потребителя библиотечной услуги в процессе ее предоставления – без его интеллектуального

участия процесс оказания услуги становится бессмысленным.

В процессе библиотечного производства участниками производственных отношений являются производители библиотечных услуг (библиотеки) и потребители – отдельные личности, предприятия, организации и государство в целом, а также широкие круги посредников (общественные институты и структуры, в том числе причастные к продвижению библиотечных услуг на рынке). Исходя из этого, целесообразно понятие «библиотечная услуга» определить с точки зрения личности, организации-работодателя, государства.

С позиции отдельной личности библиотечная услуга – это процесс передачи потребителю совокупности знаний, умений и навыков общеобразовательного и специального характера, осуществляемый в тесном контакте с потребителем и необходимый для удовлетворения его потребностей в приобретении профессии, саморазвитии и самоутверждении. Личность отличается от других потребителей, так как использует библиотечный потенциал для создания материальных и других благ, зарабатывания средств к жизни, удовлетворения собственных познавательных потребностей. Таким образом, личность, или персонифицированный носитель и потребитель библиотечных услуг, выбирает свою будущую специальность и специализацию либо повышает существующую квалификацию.

Фирмы, предприятия и учреждения так же, как отдельные личности, формируют более или менее организованный спрос на библиотечные услуги. С позиции организации-работодателя библиотечная услуга – это процесс содействия в подготовке (повышение квалификации, переподготовка) профессиональных кадров, необходимых для работоспособности предприятия, поддержания конкурентоспособности и развития в постоянно изменяющихся рыночных условиях. Согласно определению основной задачей организации как потребителя библиотечных услуг будет информационное обеспечение процесса производства и содействие в повышении квалификации кадров.

И наконец, с позиции государства, образовательная услуга – это процесс, обеспечивающий расширенное воспроизводство совокупного личного и интеллектуального потенциала общества. Такое толкование библиотечной услуги вытекает из общественного характера самого процесса библиотечного обслуживания. Ведь в конечном счете потребителями библиотечных услуг являются социальные слои и государство в целом.

Запросы личности, предприятий, организаций и общества в целом формируют ассортимент библиотечных услуг. В литературе зафиксированы различные варианты классификации рассматриваемых услуг. Согласно анализу библиотечных сай-

тов, И. Г. Юдина и О. Л. Лаврик классифицируют и определяют библиотечные услуги, как документные, информационные и сервисные [10]. И. С. Пилко выделяет: характер предоставляемой информации, целевое назначение, сферу применения, вид информационного производства и широту распространения [11]. Именно по поводу производства, распределения, обмена и потребления информации складываются экономические отношения в сфере библиотечной деятельности. Характерная особенность этих отношений, как уже было отмечено, в том, что их активными субъектами, наряду с непосредственными производителями и потребителями библиотечных услуг, выступают общество и государство в целом.

Из этого следует, с одной стороны, необходимость максимального осознания участия в повышении квалификации самой личности. Потребитель библиотечных услуг сам вправе (и вынужден!) принимать решение, где и какой библиотечный продукт получить или приобрести на платной основе. С другой стороны, очевидно, что без участия общества библиотечная сфера достаточно быстро перейдет на коммерческие рельсы, когда экономические интересы субъектов библиотечного обслуживания перевесят общественные интересы. Ориентация библиотечных учреждений на запросы потребителей библиотечных услуг вовсе не должна отрицать необходимость общественно-государственного влияния на библиотечные процессы. Это следует из общественного характера библиотечного производства.

Если библиотеки будут соответствовать только логике развития рыночной экономики, то в ходе конкуренции система библиотечного обслуживания утратит свои объединительные, репродуктивные, прогностические – так необходимые для всего общества – функции. В этом смысле рыночная конкуренция в библиотечной сфере в полной мере нецелесообразна. Рынок в библиотечном обслуживании, понимаемый как абсолютно свободная, совершенно неконтролируемая и неограниченная игра частных интересов, – вещь недопустимая. Рыночные механизмы в библиотечном обслуживании требуют вмешательства общества и (от его имени и в его интересах) государства. Общественная ценность библиотек имеет определяющее значение.

Исходя из этого, в последнее время актуализируется проблема рассмотрения продукта библиотечной сферы как общественного блага (public goods), приносящего существенные выгоды обществу. В силу этого затраты на производство таких благ возмещаются из государственного бюджета или благотворительных фондов. И здесь мы сталкиваемся с распространенным и прочно укоренившимся в массовом сознании представлением

о библиотечном обслуживании как общественном благе, которое должно быть доступно каждому, кто хочет и способен развиваться. Не случайно право на получение информации, согласно международным документам и Конституции Российской Федерации, входит в число основополагающих прав человека, будучи сопредельным с правом на жизнь и труд.

Производство и потребление библиотечных услуг связано с сильными положительными внешними эффектами экстерналиями. Суть феномена экстерналий в том, что полезный эффект услуги (выгода) не полностью достается непосредственным участникам рыночных сделок, а значит, их усилия (материальные, финансовые, интеллектуальные) не получают адекватную оценку. Поэтому, если в библиотечной сфере полностью полагаться на свободное действие рыночных сил, то, во-первых, услуги библиотеки сможет получать лишь та часть населения, которая обладает необходимой платежеспособностью; во-вторых, библиотеки станут предлагать лишь те услуги, которые соответствуют сложившейся рыночной конъюнктуре.

Повышение общеобразовательного и профессионально-квалификационного уровня приносит пользу не только непосредственным потребителям библиотечных услуг, но и конечным потребителям знаний, умений, способностей людей – обществу, государству, организациям (работодателям). Значительный удельный вес в социуме высокообразованных, творчески активных индивидуумов с широким культурным кругозором, как правило, обеспечивает успешное решение экономических, социальных и политических проблем в интересах общества и всех его граждан. Поэтому общество и государство заинтересованы избегать недопроизводства библиотечных услуг, развивать их перспективные виды, даже если некоторые субъекты в силу разных причин не предъявляют на них достаточного спроса.

Затрачиваемое потребителями библиотечных продуктов и услуг время на их получение и использование является «показателем качества библиотечного обслуживания и одновременно это показатель уровня жизни населения» [12]. Понятно, что у населения есть потребность в библиотечных услугах. Услуги библиотек могут выполняться на бесплатной и платной основе. Платными становятся те услуги, которые требуют дополнительных, не обеспечиваемых государством, материальных затрат, связанных с использованием копировально-множительной техники, компьютерных сетей, связи, обращение к коммерческим базам данных и т. д.

Тем не менее библиотеки не могут ориентироваться лишь на потребности рынка, т. е. частный, коммерческий и краткосрочный интерес. Деятельность библиотек имеет высшую миссию развития

общества. Они выполняют важнейшие функции: используя сконцентрированные в этой сфере интеллектуальные ресурсы помогают потребителю, изучают тенденции, предвидят последствия, а также выявляют те, которые затрагивают будущее. Библиотеки относятся к сфере обслуживания. Они призваны создавать интеллектуальные и культурно-досуговые услуги. На этом основании «с учетом библиотечных услуг разрабатывается раздел библиотековедения – библиотечная экономика» [13].

Таким образом, общество и государство выступают активными субъектами экономических отношений, связанных с производством и потреблением библиотечных услуг, не из-за того, что последние якобы являются общественным благом, а потому что библиотечная деятельность влечет за собой сильные положительные внешние эффекты.

Сущность библиотечных услуг проявляется в их специфичности, обусловленной сочетанием в них традиционных характеристик услуг с присущими только им чертами. Для традиционных библиотечных услуг характерны общие отличия услуг от товара: неосязаемость, неотделимость от субъекта, предоставляющего услуги, невозможность хранения, непостоянство качества, отсутствие собственности [14].

Неосязаемость или низкая степень осязаемости связана с тем, что в отличие от материальных товаров услуги нельзя потрогать, увидеть, попробовать, почувствовать, услышать или уловить их запах до тех пор, пока они не будут приобретены. Неосязаемость услуги означает и то, что она может быть легко определена или сформулирована, а улавливается умом или психологически [15].

По отношению к услугам библиотек неосязаемость проявляется в том, что потребители не могут ощутить услуги на себе до тех пор, пока они их не приобретут (не посетят библиотеку, не обратятся к сайту библиотеки и т. п.). Низкая осязаемость библиотечных услуг связана с невозможностью заранее располагать информацией о результатах библиотечного обслуживания (полезный эффект библиотечного труда).

Тем не менее выполнение некоторых услуг может сопровождаться и осязаемыми вещами. Например, списки литературы, документы из полнотекстовых баз данных, ксерокопии фрагментов изданий создаются при помощи определенного оборудования, инструмента и, кроме того, включают конкретный порядок действий, которому обучен библиотекарь. Это и выполняется как услуга. Следовательно, библиотечные услуги могут представлять собой также комбинацию осязаемых и неосязаемых элементов.

Невозможность отделения библиотечной услуги от ее источника, субъекта, предоставляющего услуги, обусловлена тем обстоятельством, что суще-

ствуется отличие от товара, где процессы производства и потребления осуществляются с тем или иным временным лагом. Исключением является время на подготовку библиографического указателя, обзора, справки. Отличительная особенность услуги – это взаимодействие ее исполнителя и потребителя, неотделимость последнего от процесса предоставления услуги (для оказания большинства услуг необходимо участие потребителя).

В узком смысле непосредственным источником создания услуги в библиотеке является труд библиотекарей (во взаимодействии с потребителем). Однако, как уже было отмечено выше, для оказания библиотечной услуги должно быть соответствующее материально-техническое, учебно-методическое, информационное обеспечение. Наконец, необходимо наличие объекта и одновременно субъекта процесса – библиотечного обслуживания. Все эти условия могут быть созданы и реализованы только в рамках библиотек. Поэтому в широком понимании субъектом оказания библиотечных услуг следует считать библиотеку в целом. Библиотечные услуги, таким образом, неотделимы от библиотек, не принимают самостоятельного бытия отдельно от создающего их труда.

Несохраняемость библиотечных услуг означает, что их нельзя изготовить впрок, хранить на складе, предлагать в момент повышенного спроса, выставить на витрину, дать потребителю возможность ознакомиться с услугой до получения. Невозможность сбережения, накопления и перепроизводства, хранения и транспортировки библиотечных услуг связана с их неотделимостью от источника.

Нереальность сохранения приобретенной библиотечной услуги в первоначально полученном виде очевидна, так как человеку свойственно забывать полученную информацию, а для информации и знаний, в свою очередь, типично свойство устаревания. Услугами библиотек невозможно запастись на будущее еще и в силу того, что, как отмечалось, они одновременно производятся и потребляются.

В то же время некоторые специалисты отмечают, что библиотечным услугам присущ так называемый эффект накопления, т. е. полученная качественная библиотечно-библиографическая грамотность, культура чтения создают возможность дальнейшего расширения и накопления знаний, развития умений и навыков человека в процессе непрерывного (в течение всей жизни) образования и самообразования. С этим трудно не согласиться.

В отличие от материального производства индустрия услуг обладает важной особенностью – непостоянством качества их предоставления. Это обусловлено тем, что процесс производства и потребления услуги связан с участием людей. Взаимодействие в рамках субъект-субъектных отноше-

ний позволяет получать различные результаты, неодинаковые и не похожие на предшествующие. Качество однотипных услуг зависит от того, кто их предоставляет, когда и где. Библиотечные услуги могут оказывать библиотекари с различным уровнем квалификации, педагогическими способностями, личностными характеристиками и т. п.

Кроме этого, качество производства библиотечной услуги зависит от ряда факторов: квалификации, состояния библиотечного фонда, материально-технической базы и других, непосредственно связанных с библиотечным процессом, компонентов. При этом нельзя отрицать возможность оценки качества библиотечной услуги непосредственно в период обслуживания.

Возникает вопрос: что же заставляет общество и государство брать на себя важнейшие функции по организации и финансированию библиотечной сферы, обеспечению необходимых гарантий качества предоставляемых потребителям библиотечных услуг, определению перспективных информационных потребностей и не полагаться в этих вопросах на рынок?

Подчеркнем, что услуги отчуждаются от библиотечного учреждения в тот момент и в той мере, когда потребитель усвоил объем и качество знаний, навыков и умений, предлагаемых библиотекой. С этого момента полученная библиотечная услуга в полном объеме становится собственностью, частным, индивидуальным благом потребителя.

Кроме того, на наш взгляд, отличительной особенностью библиотечных услуг является также высокая умственная вовлеченность потребителя в процесс оказания услуги. Конечный потребитель этих услуг – личность – играет весьма активную роль в процессе получения необходимой ему информации, а качество выполняемой услуги, в свою очередь, зависит от личностных качеств потребителя (врожденные способности и таланты, отношение к библиотеке и т. д.). Речь идет о том, что потребление библиотечных услуг требует интеллектуального подключения потребителя к процессу оказания услуги. В противном случае этот процесс окажется односторонним, и не будет происходить накопление знаний потребителями. Большинство других видов услуг умственной вовлеченности потребителей в процесс их предоставления не требуют. Именно поэтому эти услуги преобразуют самого потребителя, причем комплексным воздействием на самые различные стороны его личности, обеспечивая основу для ее самоактуализации.

Обратим внимание, что любая библиотечная услуга существует в форме деятельности. Однако это не просто деятельность субъектов библиотечного процесса сама по себе, а полезный ее эффект, т. е. то положительное воздействие, которое она оказывает на потребителя услуги. Полезный эффект

от библиотечных услуг проявляется и в наращивании личностного творческого потенциала, и в интеллектуальном росте общества в целом.

Таким образом, исходя из специфики потребительских свойств библиотечных услуг, а также особенностей их сущности как экономической категории, можно определить три основных принципа их формирования: ориентации на перспективный спрос, широты и обновления ассортимента библиотечных услуг, ценообразования на платные услуги.

1. основополагающий принцип ориентации на перспективный спрос означает, что должны производиться в основном только те библиотечные услуги, которые пользуются или будут пользоваться спросом в интересах науки, культуры, образования.

2. Принцип широты и обновления ассортимента библиотечных услуг требует, чтобы их ассортимент был достаточно широк и интенсивно обновлялся с учетом требований общества. Соответственно процессы и технологии оказания услуг должны быть гибкими и легко перенастраиваемыми.

3. Согласно принципу ценообразования на платные услуги, цены на библиотечные услуги формируются под влиянием активности конкурентов, величины и динамики платежеспособного спроса.

Представляется, что в настоящее время возникает настоятельная потребность в соблюдении принципа инновационности, обеспечивающего дальнейшее эффективное функционирование и развитие сферы библиотечных услуг, а также конкурентоспособность и качество библиотечного обслуживания на основе новых информационных технологий. Действительно, внедрение в библиотечную сферу передовых информационных конструкций, в частности технологий виртуального обслуживания, существенно изменяет содержание библиотечного процесса и природу его продукта.

Например, виртуальный доступ отражает несоответствие процессов производства и потребления библиотечной услуги не только во времени, но и в пространстве. Единый процесс обслуживания потребителей разбивается на две относительно самостоятельные стадии:

1) персонифицированные знания кодифицируются и переносятся на электронные и/или бумажные носители, тем самым трансформируясь в кодифицированные знания;

2) потребители, получая доступ к электронным БД, библиотечным фондам, извлекают из всего объема информации необходимые сведения, при необходимости консультируясь в режимах он/офлайн с библиотекарем. В результате кодифицированные знания вновь трансформируются в персонифицированные, но на сей раз в знания потребителей.

Таким образом, в условиях виртуального обслуживания не библиотечная услуга теряет часть

своих свойств, а сам библиотечный процесс во многом утрачивает свойства услуги. То, что библиотечное благо может как бы материализоваться на носителе информации (бумажных или электронных носителях), ничего не меняет по существу.

Итак, специфика библиотечных услуг проявляется в сочетании традиционных их характеристик (неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость, отсутствие собственности) с индивидуальными, присущими только им чертами. Понятие «библиотечное обслуживание» определяет механизм и одновременно среду, в которой происходит становление и развитие индивида, а целевой функцией библиотеки является приращение ценности человека как работника, личности, гражданина, т. е. его самоактуализация.

Определяя место и роль библиотек в системе общественного воспроизводства, было бы упрощением рассматривать их (библиотеки) как одну из рядовых отраслей народнохозяйственного комплекса. Библиотечная сфера представляет собой, с одной стороны, составную часть национального хозяйства, а с другой – выступает системообразующей основой всего социально-экономического развития общества, объективно становится приоритетной сферой формирующейся инновационной экономики.

### Литература

1. *Осипова И. П.* Библиотечные услуги: современное состояние, проблемы, региональный опыт // Библиотечное дело – XXI век: науч. практ. сб. / Рос. гос. б-ка. – М., 2010. – Вып. 2(20). – С. 81–113.
2. *Фенелонов Е. А.* Методологические основы экономики библиотечного дела как научной дисциплины // Библиотечное дело. – 2004. – № 1. – С. 6–14.
3. *Кожевникова Л. А.* Проблема экономики библиотечного дела на современном этапе // Библиотечное дело – XXI век. – М., 2010. – Вып. 2. – С. 170–184.
4. Большой экономический словарь / под. ред. А. Н. Азриляна. – 7-е изд., доп. – М., 2007. – 1472 с.
5. *Тюлюкова Е. В., Самойлова Е. В.* Современные подходы к организации маркетинга в сфере библиотечных услуг // Рыночное пространство современной России: реклама, коммерция, маркетинг : науч.-практ. конф., Новосибирск, 15–16 февр. 2006 г. – Новосибирск, 2006. – С. 352–355.
6. *Самойлова Е. В.* Формирование комплекса маркетинговых коммуникаций для сферы библиотечных услуг : автореф. дис. ... канд. экон. наук. – Новосибирск, 2007. – 16 с.
7. ГОСТ 7. 0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. – Изд. офиц. – М. : Изд-во стандартов, 1999. – IV, 23 с.
8. *Цукерблат Д. М.* Библиотека: сфера обслуживания или развития науки, образования и культуры? // Библиосфера. – 2012. – № 2. – С. 99–102.
9. *Столяров Ю. Н.* Критерий оценки библиотечного обслуживания : учеб. пособие. – М., 1982. – С. 16.

10. Юдина И. Г., Лаврик О. Л. Информационная функция библиотек: теория и современная практика // Библиосфера. – 2008. – № 4. – С. 37–42.
11. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособие. – СПб. : Профессия, 2006. – 342 с.
12. Кожевникова Л. А. Методология регионального библиотековедения: проблемы и перспективы / Гос. публ. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. наук. – Новосибирск, 2012. – 144 с.
13. Дворкина М. Я. Библиотека: сфера образования, науки, культуры, интеллектуального и культурно-досугового обслуживания // Библиосфера. – 2013. – № 1. – С. 83–84.
14. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия : пер. с англ. – 4-е изд. – М. : Вильямс, 2005. – 997 с.
15. Бугаков В. П. Особенности маркетинга услуг // Маркетинг в России и за рубежом. – 1998. – № 2. – С. 106–111.

Материал поступил в редакцию 19.05.2014 г.

Сведения об авторе: *Цукерблат Дмитрий Миронович – кандидат педагогических наук, заместитель директора по связям с общественностью, тел.: (383) 266-93-09, e-mail: opki@spsl.nsc.ru*