

БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

УДК 026.06

Н. С. Редькина

Качество онлайн-услуг библиотек

Статья посвящена изучению инструментов и критериев определения качества услуг, оказываемых пользователям библиотек посредством Интернета. Рассмотрены требования, предъявляемые к онлайн-услугам; предложены стратегии, использование которых будет способствовать позитивному отношению пользователей к библиотекам.

Ключевые слова: библиотеки, информационные технологии, пользователи, онлайн-услуги, качество обслуживания.

Онлайн-услуги библиотек

Современные информационные технологии (ИТ) стремительно проникают в повседневную жизнь всё большего числа людей, трансформируют различные виды деятельности человека, влияют на изменение темпорально-топологических характеристик общества и его коммуникативной среды, обеспечивая связь с пользователем в любой точке мира. Привнесение сетевого принципа в общество способствует изменению работы библиотек, даёт дополнительные возможности для оптимальной организации библиотечно-информационного обслуживания и внедрения новых услуг, позволяет повысить оперативность и качество выполняемых запросов, осуществлять коммуникации с пользователями с помощью различных веб-сервисов в соответствии с их потребностями, технологическими достижениями и новинками в области ИТ.

Учитывая такие факторы, как увеличение спроса на электронные услуги, рост числа пользователей, предпочитающих получать информацию и услуги в веб-среде, и необходимость привлечения новых читателей в библиотеку, в ГПНТБ СО РАН разработан и внедрён план поэтапного создания системы библиотечно-информационного обслуживания пользователей через Интернет.

Комплексная система обслуживания пользователей включает:

- 1) доступ через сайт ГПНТБ СО РАН (www.spsl.nsc.ru) к электронным каталогам, базам данных (библиографическим, фактографическим, полнотекстовым), электронной библиотеке;
- 2) возможность заказа изданий из фондов библиотеки, хранящихся в разных зданиях, через единую точку доступа – электронные каталоги и БД (в том числе по МБА);
- 3) получение консультаций по работе с доступными ресурсами с помощью методических рекомендаций, размещённых на сайте, в том числе в формате видеоролика;
- 4) справочное обслуживание в режиме «Виртуальная справочная служба»;
- 5) доступ к виртуальным выставкам, цифровым коллекциям, комплексным информационным продуктам (совокупность разнородных по программно-технологической основе ресурсов, объединённых общей темой или объектом) и другим ресурсам;
- 6) информирование пользователей и их консультирование в дистанционном режиме, в том числе при затруднениях в поиске по ЭК и БД, по вопросам, связанным с использованием электронных ресурсов (по электронной почте, через интерактивные формы общения, Skype, ICQ, посредством смс-информирования, RSS-рассылок);
- 7) возможность приобретения изданий ГПНТБ СО РАН через интернет-магазин (<http://spsl-bookshop.ru/>);
- 8) демонстрацию научно-просветительных мероприятий, проведённых в библиотеке, через канал Youtube;

9) информирование и обратную связь с пользователями посредством социальных сетей (Twitter, Facebook, Livejournal).

Развитие услуг для пользователей способствует созданию положительного имиджа библиотеки в веб-среде, формируемого в результате пользовательской оценки её деятельности по принципу «услуга расскажет за вас», но только в том случае, если услуга будет оказываться качественно, т.е. обладать полезными свойствами для пользователя.

Качество услуг, предоставляемых пользователям библиотек

Само понятие *качество* весьма неоднозначно, однако суть его применительно к библиотечной деятельности заключается в наиболее полном удовлетворении запросов читателя/пользователя путём максимально точного соблюдения всех его требований и пожеланий.

В некоторых библиотеках России управление качеством продукции (услуг) осуществляется на основе международных, государственных, отраслевых стандартов и стандартов предприятий. Стандарты ИСО (ИСО 9004) содержат информацию и положения по разработке и применению систем качества, базирующихся на основных принципах концепции TQM – тотального (всеобщего) управления качеством.

Инструменты менеджмента качества дают возможность объективно оценить потребности пользователей, преобразовать их в требования к услугам, выявить слабые места и устранить их с помощью корректирующих и предупреждающих действий, оценить удовлетворённость потребителей и наметить перспективу и пути развития деятельности. Библиотеки используют разные способы сбора необходимых данных для анализа отношения пользователей к услугам, например – опрос, анкетирование или мониторинг [1], разрабатывают различные методики и модели качества библиотечных услуг, опираются на определённые критерии и показатели качества [2].

У пользователей формируется представление о качестве онлайн-услуги исходя из её стоимости, средств и способов предоставления, имиджа генератора услуги, т.е. всего того, что они могут получить и оценить. Поэтому функционирующей в Интернете библиотеке для укрепления доверия со стороны пользователей целесообразно повышать степень осязаемости услуги, дополнительно подчёркивать её значимость, демонстрировать её ценность и выгоду, которую получит потребитель от использования услуги. При этом критерии и показатели качества онлайн-услуг библиотек носят относительный характер, поскольку зависят от запросов и потребностей конкретных пользователей.

Рассмотрим основные параметры оценки качества обслуживания пользователей на примере деятельности справочных служб библиотек, представленных в Интернете.

Качество справочных услуг библиотек в Интернете

На сайте информационно-справочного портала Library.ru в каталоге виртуальных справочных служб, виртуальных консультаций, разделов «Вопросы и ответы» в конце 2013 г. значилось 413 библиотечных адресов, что свидетельствует об активном развитии подобных услуг.

Виртуальные справочные службы ориентированы на обслуживание пользователей и предоставление ответов на их запросы, выполняемые с использованием традиционного справочно-поискового аппарата библиотеки, системы электронных каталогов и баз данных, ресурсов Интернета, а также генерируемых и приобретаемых библиотекой электронных и традиционных источников информации.

Рассматривая опыт Российской государственной библиотеки, можно отметить наличие разнообразных видов ответов в справочно-библиографическом обслуживании через Интернет: справки – фактографическая, библиографическая, тематическая, уточняющая и адресная; библиографическая консультация, переадресование, отрицательный ответ, отказ [3].

На основе изучения положений о виртуальных справочных службах ряда библиотек России можно сделать вывод: библиотеки стремятся предоставлять услуги качественно, оперативно, с учётом предпочтений пользователей, обеспечивая доступность и бесплатность услуг, выполняя универсальные по характеру запросы. Однако в некоторых службах обозначены приоритеты и ограничения при приёме и выполнении

запросов. К примеру, в Самарской ОУНБ отдаётся предпочтение краеведческим запросам, а также запросам научного и производственного характера, которые не могут быть выполнены пользователем ни самостоятельно, ни на базе ресурсов других библиотек и информационных центров. Кроме того, к выполнению принимаются запросы, не требующие сложного библиографического поиска, уточнения и доработки [4].

Есть и более жёсткие рамки, например территориальные: «Справочная служба принимает вопросы от жителей Екатеринбурга и Свердловской области» (http://book.uraic.ru/faq/professionalnaja_spravka/?thank=you). Отметим, что любые ограничения могут повлиять на отношение пользователей к данному виду услуг, причём не в лучшую сторону.

Анализ результатов обслуживания, проведённый с помощью метода «Тайный покупатель» в 18 справочных службах библиотек разных организационно-правовых форм, которые функционируют в Интернете, свидетельствует о невысоком уровне удовлетворённости пользователей.

Метод «Тайный покупатель» («*Mystery Shopping*») позволил взглянуть на службы «со стороны», увидеть глазами обычных пользователей их сильные и слабые стороны, сделать выводы о качестве услуг. Были заданы три реальных запроса: фактографический, тематический и библиографический. Качество обслуживания оценивалось по нескольким критериям: оперативность, релевантность и полнота ответа, общая удовлетворённость пользователя. В одном случае получен отказ по причине территориального ограничения обслуживания; один запрос остался без ответа. Проанализированы 16 ответов с учётом оценки пользователем (высокая, средняя, низкая): высокая степень общей удовлетворённости отмечена в 7 случаях, средняя – в 5, низкая – в 4.

Низкую оценку получили ответы на два фактографических запроса. Основная причина – предоставление ссылок исключительно на ресурсы Интернета и необходимость самостоятельного поиска в них. Пользователя не устраивают ответы в виде ссылок на сайты при конкретном фактографическом запросе, требующем точных данных, которые сложно найти в Сети. Логично предположить, что если пользователь обратился с запросом в виртуальную службу библиотеки и готов ждать ответ от одного до трёх дней, то, скорее всего, поиск в Интернете он уже провёл самостоятельно.

При тематическом запросе ссылки на открытые полнотекстовые ресурсы в большинстве случаев являются достаточными для удовлетворения информационных потребностей пользователей (в том числе направление к платным БД: многие пользователи готовы заплатить за нужную информацию, чтобы оперативно её получить).

Вариант ответа на уточнение библиографических данных также получил отрицательную оценку из-за его неточности и ненадёжности, проявляющихся в фразах: «Но, вероятно, статья находится не в самом журнале, а в его приложении ... Похоже, это приложение не полностью выложено в Сеть ... По крайней мере, отдельно эта статья нами не найдена...».

Высокая оперативность и качество ответов отмечены в восьми случаях. Во всех службах результаты выполненных тематических запросов получили высокий показатель общей удовлетворённости.

Изучая эволюцию справочного обслуживания, *Wendell G. Johnson* [5] справедливо отмечает: к сожалению, библиотеки не обеспечивают стабильного уровня обслуживания пользователей, что также подтверждается и нашим исследованием.

Непостоянство и изменчивость качества услуг вызваны несоответствием личных черт характера библиотекаря, его квалификации, недостатком или недоиспользованием источников информации и средств коммуникации. Безусловно, влияние на качество услуги оказывает и сам пользователь (его уникальность, сложность его запроса, точность формулировки и др.). Если вопросы сформулированы плохо, консультант просто не сможет дать полную информацию. Однако если ответ составлен некорректно, библиотека может потерять пользователя и поставить под угрозу свою репутацию, в том числе «благодаря» отзывам, оставленным недовольными пользователями в Сети (на форумах, специальных сайтах, кумулирующих отзывы об организациях, например, Flamp.ru).

Критерии качества онлайн-услуг

Требования, предъявляемые к онлайн-услугам, соотносятся с требованиями и критериями качества традиционных услуг, но имеют и некоторые особенности.

Среди стержневых характеристик качества онлайн-услуги, обеспечивающих её способность удовлетворять определённые потребности пользователей, назовём надёжность, оперативность, доверительность, коммуникативность, доступность, внимательное отношение к пользователю и его запросам и др.

Надёжность определяется способностью библиотекаря в точности предоставить услугу. С обеспечения надёжности должна начинаться разработка программы качественного сервиса. Гарантией надёжности являются компетентность и профессионализм библиотекаря и репутация библиотеки.

Оперативность – возможность легко установить связь с консультантом, способность помочь пользователю и без задержки оказать услугу, даже при сложных запросах. Оперативности предоставления информации более всего способствуют сервисы в режиме реального времени с помощью веб-технологий (Skype, ICQ, программ онлайн-консультирования). Внедрение сервисов мгновенных ответов позволяет избегать вопросов, содержащих локальную информацию (например, когда закрывается библиотека, есть ли определённая книга в фонде и т.п.).

Немаловажное значение в обеспечении качества услуги имеет умение библиотечного специалиста вызывать доверие к услуге. Для создания *доверительности* необходимо акцентировать внимание на внешних признаках, которым потребители доверяют в большей степени. Хорошо организованный сайт, интуитивно понятный интерфейс, лёгкость авторизации/регистрации и оформления запроса – всё это внешние критерии качества обслуживания, по которым пользователи сделают заключение о том, что данной службе можно доверять.

Коммуникативность – способность обеспечить такое обслуживание, которое минимизирует недопонимание между библиотекарем и пользователем благодаря применению дополнительных сервисов (обратная связь, оценка услуги). К примеру, оценить ответ по разным параметрам (затрудняюсь ответить, бесполезно, кое-что пригодилось, многое подходит, идеально) и таким образом определить степень удовлетворённости пользователя можно в Виртуальной справочной службе «Спроси библиографа» Российской национальной библиотеки (http://www.vss.nlr.ru:8101/query_form.php).

Внимательное отношение – индивидуальное обслуживание и внимание, которое библиотекарь проявляет к пользователю. Особая ценность этой характеристики качества услуги объясняется тем, что у каждого пользователя – свои потребности. Общаясь с библиотекарем, пользователь должен быть уверен, что его индивидуальные потребности будут учтены, т.е. важно персонифицировать обслуживание. Например, с помощью технологии «личного кабинета» – способа организации персонального информационного пространства на сайте, позволяющего пользователю управлять информационными запросами, получать дополнительные услуги по запросам и др.

Корректность – вежливость и тактичность при общении с пользователями в соответствии с правилами общения, деликатный и аргументированный отказ или напоминание/уведомление, позволяющие сохранить позитивный имидж в глазах пользователей (потенциальных читателей). Например, вполне корректно и обоснованно выглядит информационное сообщение в виртуальной справочной службе РГБ: «Мы принимаем ваши вопросы круглосуточно и без ограничений, но для поиска нужной информации требуется время, поэтому ответ может вам прийти в течение 4 часов – 2 суток. Пожалуйста, не дублируйте свои вопросы. Виртуальная справочная служба РГБ выполняет фиксированное число запросов, ограниченное технологическими возможностями службы».

Информированность при оформлении/выполнении запроса – важный фактор повышения качества услуги, позволяющий пользователю составить представление о ходе выполнения запроса. Примеры: «Ваш запрос №... занесён в базу. Ответ будет размещён в "[Архиве выполненных запросов](#)". Прямая ссылка на Ваш запрос...» (Виртуальная справочная служба «Спроси библиографа» РНБ); «Ваш запрос принят. Номер Вашего запроса... Спасибо, за сотрудничество!» (Виртуальная справочная служба ГПНТБ России); «Ваш вопрос успешно отправлен!» (Справочно-информационная служба <Виртуальная справка <8/5>, г. Екатеринбург); «Ваш запрос зарегистрирован под №... и передан на обработку» (Виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря» Архангельской ОНБ им. Н. А. Добролюбова).

Обязательность ответа подразумевает гарантированное право пользователя на выполнение его запроса в установленные сроки.

Доступность, отсутствие/минимизация ограничений – возможность беспрепятственного получения услуги, минимальное количество ограничивающих факторов: временных («Для того, чтобы отправить запрос, у Вас есть 30 минут на заполнение формы запроса»), географических, технологических («Мы не отвечаем на вопросы, присланные по электронной почте»), языковых, иных («От одного посетителя принимается только один запрос в день. Количество вопросов, поступивших от одного пользователя в течение месяца, не должно превышать 8. Администрация оставляет за собой право в отношении отдельных пользователей изменять это число как в сторону уменьшения, так и в сторону увеличения» – на сайте <http://www.library.ru/help>).

Критерии качества, рассмотренные на примере виртуальных справочных услуг библиотек, применимы и к другим услугам, предоставляемым пользователям библиотек посредством Интернета.

Таким образом, качество услуги определяется степенью удовлетворения пользователя от обслуживания, а качественная услуга – это услуга, отвечающая потребностям пользователя. Оценить качество услуги в силу её специфики сложно, поскольку потребитель не только воспринимает конечный результат, но и является непосредственным участником процесса (потребление услуги происходит в процессе её оказания, а результат услуги неотделим от действий исполнителя).

Принимая во внимание важность и необходимость комплексной оценки качества предоставляемых библиотекой онлайн-услуг с учётом психологического, этического, эстетического и технологического аспектов в структуре современных пользовательских предпочтений и пожеланий, выделим три блока требований, способствующих повышению качества услуг и имиджа библиотеки в веб-среде:

1. К предоставляемым библиотечно-информационным продуктам и выполняемым услугам (оперативность, актуальность, полнота, пертинентность, достаточность, оптимальное использование возможных ресурсов, отсутствие/минимизация различных ограничений, в том числе географических, временных, и др.);
2. К технологии предоставления услуг (удобство, доступность, комфорт, соответствующее программное обеспечение, дружественный интерфейс, дополнительные сервисы);
3. К квалификации/компетенциям сотрудника, оказывающего услуги (деловые и личностные качества, профессионализм, коммуникационные компетенции).

Стратегии развития онлайн-услуг

В распоряжении библиотек есть следующие стратегии в развитии онлайн-услуг:

- *использование современных веб-технологий и сервисов* в обслуживании пользователей (позволяет создать комфортные условия получения услуг с учётом уровня развития современных технологий и предпочтений пользователей, повысить имидж библиотеки, увеличить число пользователей);
- *расширение спектра предоставляемых услуг и категорий пользователей* (позволяет увеличить число пользователей);
- *предоставление дополнительных библиотечно-информационных, справочно-библиографических и иных услуг* в стенах библиотеки (способствует привлечению в библиотеку читателей);
- *увеличение скорости обслуживания* (позволяет работать с большим числом пользователей);
- *стимулирование сотрудников, выполняющих онлайн-услуги библиотеки, к повышению квалификации и развитию навыков коммуникации* (даёт возможность укрепить доверие пользователей, повысить имидж библиотеки, обслуживать значительно большее количество пользователей);
- *разработка систем мониторинга и оценки качества предоставляемых онлайн-услуг* с учётом мнения пользователей, на основе изучения статистических данных, контентного анализа, опросов, в том числе проводимых с помощью интерактивных форм взаимодействия и др. (даёт возможность выбрать направления работы по повышению качества услуг, учитывать результаты оценки при планировании деятельности библиотеки).

Реализация перечисленных выше стратегий будет способствовать повышению качества услуг, росту доверия пользователей к библиотекам, увеличению их числа и, соответственно, повышению репутации библиотеки в веб-пространстве.

Одна из основных организационных задач в рассматриваемой сфере деятельности библиотек – эффективная работа в рамках реализации мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг. Среди механизмов повышения качества онлайн-услуг можно выделить следующие:

- создание корпоративных центров предоставления услуг, способствующих удовлетворению требований пользователей в получении информации в любое время. Например, РГБ в 2007 г. присоединилась к Виртуальной справочной службе *QuestionPoint*, которая работает 24 часа в сутки 7 дней в неделю [6];
- размещение информации об онлайн-услугах в Интернете (на своих официальных сайтах, в социальных аккаунтах библиотек и др.);
- внедрение электронных систем приёма платежей и оплаты услуг пользователями;
- разработка стандарта качества онлайн-услуг, содержащего описание состава, качества, условий и порядка предоставления виртуальных услуг и позволяющего потребителю получить чёткое представление о своих правах на услугу и условиях её получения, а библиотеке – опираться на этот стандарт в своей работе.

В настоящее время многие библиотеки не располагают финансовыми, кадровыми и технологическими возможностями для эффективного решения стоящих перед ними задач по удовлетворению информационных потребностей пользователей с помощью Интернета, что не может не отразиться на уровне качества услуг и работ. В связи с этим пользователи сталкиваются с такими проблемами, как длительное выполнение услуги, недостаточная доброжелательность и предупредительность сотрудников (о чём свидетельствуют отзывы библиотекарей на отзывы пользователей в открытых форумах), невысокая квалификация специалистов, предоставляющих услугу, ограниченный количественный и качественный объём услуги, отсутствие полноценной информации о порядке её предоставления и др.

Всё это приводит к росту недоверия пользователей к библиотекам и, соответственно, вынуждает их искать альтернативные источники получения услуги. Следовательно, решение проблем, с которыми сталкиваются пользователи, – это первоочередная задача повышения качества услуг библиотеки, предоставляемых посредством Интернета.

Список источников

1. **Тикунова И.** Качество библиотечных услуг / И. Тикунова // Библ. дело. – 2008. – № 6. – С. 23–26.
2. **Тикунова И. П.** Измерение качества библиотечных услуг – актуальная проблема современности / И. П. Тикунова // Библиотеки и просвещение в области прав потребителей. – Москва : РГБ, 2008. – С. 74–81.
3. **Нещерет М. Ю.** Виды ответов на запросы пользователей: учёт в справочно-библиографическом обслуживании / М. Ю. Нещерет // Библиография. – 2009. – № 4. – С. 47–54.
4. **Решетова И. Ю.** WEB-обслуживание в Самарской ОУНБ: первые итоги работы виртуальной справочной службы / И. Ю. Решетова // К информационному обществу: использование информационно-коммуникационных технологий – новые возможности для библиотек. – Оренбург, 2011. – С. 46–48.
5. **Johnson Wendell G.** The evolution of the reference librarian / Wendell G. Johnson // Community and Jun. Coll. Libr. – 2011. – Vol. 17, № 2. – P. 91–103.
6. **Найдина Е. Л.** Виртуальная справочная служба Российской государственной библиотеки / Е. Л. Найдина // Вестн. БАЕ. – 2011. – № 4. – С. 36–39.