

Жданова Елизавета Александровна, ведущий библиотекарь
отдела учёта, регистрации пользователей и сервисных услуг
БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»
Яковлева Надежда Юрьевна, ведущий специалист
по учетно-хранительской документации отдела учёта,
регистрации пользователей и сервисных услуг
БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»
Бачманова Татьяна Николаевна, заведующий отделом учёта,
регистрации пользователей и сервисных услуг
БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»

Итоги II этапа мониторинга

«Платные услуги в Национальной библиотеке Республики Карелия: выявление и систематизация закономерностей и факторов, влияющих на востребованность, объем и эффективность оказываемых платных услуг»

Современные библиотеки, находясь в условиях поиска источников собственного развития, активно занимаются исследовательской деятельностью. Любое библиотечное начинание (проект, программа, регламентирующий документ) или управленческое решение по внедрению новых форм, видов предоставления библиотечных услуг должно быть инициировано и подкреплено результатами проведенных исследований в выбранной сфере нововведений. Наиболее результативными и эффективными будут те исследования, которые проводятся периодически и сочетают в себе разнообразные методы и методику исследования.

Второй этап мониторинга по теме «Платные услуги в библиотеке» организован для принятия мотивированного решения об изменении перечня и прейскуранта платных услуг, предоставляемых Национальной библиотекой Республики Карелия (далее НБ РК). На третьем этапе (с учетом выводов второго этапа) будет разработан итоговый документ «Перечень (прейскурант) платных услуг, оказываемых БУ «Национальная библиотека Республики Карелия».

В качестве основной гипотезы исследования выступило следующее предположение: Существует ряд закономерностей и факторов, влияющих на востребованность, объём и эффективность платных услуг в библиотеке. Среди таких закономерностей и факторов приоритетными являются:

- оперативность оказания и получения услуг (в день обращения или отсроченное выполнение);
- доступность (в рамках режима работы учреждения или круглосуточно; возможность он-лайн заказа и он-лайн получения; ресурсное обеспечение (современная техника, квалификация кадров, достаточность и разнообразие расходных материалов), разнообразие способов оплаты (наличными, электронными денежными средствами; возможность оплаты за услугу через дополнительные он-лайн сервисы);
- наличие льгот для различных категорий получателей услуг;
- реклама услуг: информированность посетителей библиотеки (физических и удаленных) с исчерпывающей полнотой обо всём разнообразии предоставляемых услуг в учреждении;

- привлекательными и наиболее востребованными для потребителей являются услуги, сочетающие в себе всю совокупность основных признаков: высокое качество, скорость получения, возможность дистанционного заказа и дистанционной оплаты услуги, наличие льгот (индивидуальный подход к социально незащищенным категориям граждан).

На данном этапе мониторинга был определен диапазон исследуемых платных услуг, осуществлен сбор, обработка и анализ ключевых факторов, влияющих на востребованность, объём, эффективность оказываемых платных услуг. Для этой цели разработаны: рабочая таблица «Платные услуги НБ РК» как основная форма фиксации и визуализации полученных данных и 2 анкеты для читателей-получателей услуг и сотрудников, выступающих в качестве экспертов-исполнителей платных услуг.

Кроме этого, для выполнения целей и задач мониторинга было проведено изучение локальных документов, регламентирующих порядок и процесс оказания платных услуг в библиотеке, анализ ежемесячных статистических отчётов библиотеки по форме «Основные показатели деятельности учреждения по платным услугам и компенсационным затратам за 2019 год».

В ходе проведения опроса среди читателей-получателей платных услуг (в опросе приняли участие 64 респондента) подтвердилось наше предположение о востребованности платных услуг. Только 8 респондентов или 12% из числа опрошенных ответили, что пользуются платными услугами «крайне редко», высокую оперативность выполнения услуг отметили 56 человек (87% из числа опрошенных); оценили качество оказанных услуг на «отлично» и «хорошо» 64 человека (100%); получили информацию о платных услугах из рекламы, размещенной на сайте или в стенах библиотеки – 44% опрошенных (28 человек). Особенно информативным и полезным для принятия мер по улучшению качества библиотечного обслуживания оказался вопрос «Ваши пожелания, предложения по перечню платных услуг и стоимости услуг». Респонденты предлагали: «вернуть льготы на некоторые услуги пенсионерам» - 12% (8 человек); сделать возможность оплаты за услугу дистанционно «не выходя из дома» - 8% (5 человек); для тех, у кого нет времени проводить время в библиотеке сделать платной услугу по оцифровке личных документов – 3% (2 человека) и готовить научные работы для студентов-заочников – 6% (4 человека) и другие пожелания.¹

Опрос сотрудников, оказывающих платные услуги читателям, подтвердил необходимость введения в практику работы библиотеки возможность дистанционной оплаты за услуги для тех читателей, кто желает **получить заказ** и **оплатить заказ** дистанционно. В настоящее время подобная схема оплаты (на платформе сервиса ROBOKASSA) апробирована и с успехом функционирует при оплате копий, отправляемых пользователям службой МБА.

Таким образом, по массиву полученной информации можно сделать следующие выводы:

1. Ключевыми факторами, влияющими на востребованность платных услуг в библиотеке, являются:
 - 1.1 оперативность (скорость выполнения);
 - 1.2 доступность заказа (возможность сделать заказ дистанционно);
 - 1.3 разнообразие способов получения и оплаты заказа;

¹ Сохранена стилистика респондентов

- 1.4 наличие льгот для различных групп читательской аудитории на оказываемые услуги;
- 1.5 ресурсное обеспечение выполняемых платных услуг в полном объеме: технические средства, расходные материалы, трудовые ресурсы, качественная реклама услуг;
2. Были выявлены недостатки в оказании услуг «ламинирование документов» и «распечатка документов с цветовым заполнением более (и менее) 30% площади», связанные с часами доступности для заказа и получения услуг;
3. Сервис «оцифровка личных документов» может быть переведен в категорию платных услуг и существовать параллельно с бесплатной услугой и выполняться по запросу тех читателей, кто по разным причинам не может делать это самостоятельно и готов оплачивать выполненную работу;
4. Некоторые услуги могут быть частично переведены на дистанционный режим заказа и оплаты заказа (те услуги, которые не пересекаются по условиям выполнения в рамках деятельности МБА): например, сканирование отдельных фрагментов текстов, отправка заказчику скан-копий на адрес электронной почты;
5. Необходимость пересмотра стоимости услуги «экскурсионное обслуживание»: сделать стоимость услуги дифференцированной для различных категорий читателей;
6. Введение шкалы цен (повышающего коэффициента за скорость выполнения, сложность и объем заказа) на услугу «составление библиографического списка», «копирование/сканирование документов» сделает оценку стоимости услуги соответствующей условиям исполнения;
7. Обозначение стоимости услуг в прейскуранте как «договорная» затрудняет понимание реальной стоимости услуги и требует разработки примерной (базовой) калькуляции;
8. Необходимость разработки порядка оказания услуг (регламент): «оцифровка личных документов», «проведение видеосъемки в библиотеке (свадебной фотосессии)»; «проведение стажировки»;
9. Актуально в современных условиях: разработать и протестировать систему оплаты (через сервис ROBOKASSA) за услуги, оказываемые дистанционно и требующие дистанционной оплаты (например, отправка скан-копий на адрес получателя в другой город, регион или оплата приобретаемой книжной и сувенирной продукции, с последующей отправкой покупателю с помощью АО «Почта России»);

Результаты исследования по теме «Платные услуги в библиотеке» будут положены в основу новой редакции локальных документов «Положение о платных услугах, предоставляемых БУ «Национальная библиотека Республики Карелия» и «Перечень (прейскурант) платных услуг, компенсационных затрат БУ «Национальная библиотека Республики Карелия», результаты и выводы исследования могут быть использованы в качестве методических рекомендаций для организации платной деятельности в муниципальных библиотеках республики.