

Отчёт о проведении исследования «Бесконтактные способы обслуживания пользователей в Национальной библиотеке Республики Карелия»

Современная библиотека давно перестала быть просто привлекательным снаружи зданием со светлыми и удобными интерьерами, доброжелательными лицами сотрудников, разнообразием мероприятий и красиво расставленными книгами. Современная библиотека подразумевает разнообразные формы и способы взаимодействия с посетителями всех возрастов, ценностных ориентаций, предпочтений, вкусов.

В последнее десятилетие в практику работы библиотек буквально ворвались инновационные формы работы: квесты, онлайн-школы и дискуссии, видеодialogи, онлайн-трансляции, технологии дополненной реальности, существенно изменилась и техническая составляющая обслуживания читателей: интерактивные доски, станции самообслуживания, студии звукозаписи и моделирования, 3D-принтеры и многое другое. Каждая библиотека ищет свои способы продвижения книги и чтения в читательской среде, особенно среди детей и молодёжи, а так же для организации их интеллектуального досуга.

Исследование «Бесконтактные способы обслуживания пользователей в Национальной библиотеке Республики Карелия» носит прикладной и эмпирический характер, его цель:

- перечислить и описать все способы бесконтактного обслуживания пользователей Национальной библиотеки Республики Карелия;
- проанализировать имеющиеся сведения об их востребованности и актуальности;
- разработать рекомендации, направленные на повышение качества некоторых способов обслуживания пользователей.

Основным источником информации по теме исследования стали: официальный сайт Национальной библиотеки, внутренние учётные документы, технологические инструкции, итоги опроса сотрудников.

Результаты исследования могут быть интересны для поиска эффективных способов и форм обслуживания пользователей в условиях введения ограничений на офлайн-посещения учреждений культуры и открытого онлайн-пространства. Результаты могут помочь ответить на вопросы времени: не только готово ли учреждение к такому формату работы, но и что оно может предложить своим читателям, чтобы сохранить их состав, интерес к книге и чтению, саморазвитию и самообразованию.

В перечень исследуемых способов вошли услуги, предоставляемые:

- онлайн (через официальный сайт библиотеки);
- дистанционно (без непосредственного контакта с библиотекарем или с опосредованным участием библиотекаря);
- оказываемые офлайн (в стенах библиотеки, без участия сотрудников);

Включенные в итоговую таблицу способы и формы обслуживания, обладают качествами и характеристиками, соответствующими теме исследования (Приложение).

Для изучения были выделены и описаны 23 блока услуг, предложены «критерии оценки»: они условно разделены на пространственно-временные; качественные, количественные, информационные и дополнительные¹.

Основные итоги и выводы по теме исследования:

- информация о предоставляемых услугах доступна на сайте в режиме 24/7;
- информация о 21 услуге размещена на главной странице сайта (во вкладках на главной странице); исключение составляет информация по 2 услугам: «бронирование изданий» (единственная публикация о сервисе в новостях 15.10.2018 года и видеоинструкция; сложный путь для поиска) и «онлайн оплата пени за пользование документами сверхустановленного срока» (неудобный и непонятный путь поиска: где отражены пени в читательском формуляре и как оплатить);
- 3 услуги доступны исключительно офлайн и являются бесконтактными (в стенах библиотеки, без взаимодействия с сотрудником библиотеки): книговозврат, получение книг со станции бронирования, использование станций самообслуживания и посещение кафедры выдачи литературы на дом (абонемент) в режиме самообслуживания (июнь-август)²;
- совершение каких-либо операций дистанционно (просмотр, оформление заявки, получение заказа, оплата) доступно в 21 услуге, а именно:
 - бронирование изданий;
 - просмотр виртуальных выставок с возможностью онлайн-голосования и выражение мнения³;
 - оставить отзыв, задать вопрос в форме обратной связи;
 - онлайн-выбор – онлайн-заказ – онлайн-оплата услуги (книжный киоск);
 - онлайн-выбор – онлайн-заказ – онлайн-оплата услуги (МБА);
 - онлайн-оплата компенсации за превышение срока пользования документами из фондов НБ РК (пени);
 - просмотр видеоконтента: видеоэкскурсии по библиотеке; видео и аудио рекомендации для чтения; диалоги с читателями;
 - просмотр полных текстов документов из полнотекстовых баз данных и цифровых копий документов из фондов НБ РК;
 - сервис «Новая жизнь старым книгам»;
 - акция «Подари книгу библиотеке»⁴;
 - сервис «Комплектуем вместе»;
 - запись на мероприятие/регистрация на мероприятие;
 - участие в мероприятии (ZOOM, скайп и др.); онлайн-трансляция событий;
 - сервис «Скорая библиографическая помощь»;
 - подписка на новостную и тематическую рассылку;
 - доступ к Виртуальной справочной службе (КОРУНБ);

¹ Деление является условным и только в рамках проводимого исследования.

² Могут быть ситуации, требующие помощи или вмешательства сотрудников.

³ Виртуальная выставка «Книга года Республики Карелия».

⁴ На образовательной платформе Юрайт - дистанционно; в дни проведения акции - очное участие в стенах НБ РК

- профессиональное развитие библиотечных кадров;
 - книгообмен;
 - формы абонементного обслуживания: внестационарный, надомный, заочный (заказ – дистанционно; получение – контактный способ);
 - продление срока пользования изданиями (телефон, электронная почта; Личный кабинет читателя);
 - участие в анкетировании.
- время оказания услуги варьируется от 1 минуты до 2 часов (16 услуг); 1 рабочий день (3 услуги); до 7 рабочих дней (тематические заявки в Скорую библиографическую помощь (2-3 дня); доставка книг по условиям АО «Почта России»);
 - главные условия для получения 14 услуг – наличие читательского билета или авторизации на сайте; отсутствие задолженности или ограничений на выдачу книг – 3 услуги; наличие специальных паролей для входа – 1 услуга; наличие заключённых договоров – 2 услуги; без ограничений – 2 услуги; 1 услуга – регистрация на образовательной платформе Юрайт («Подари книгу библиотеке»);
 - измерить результативность (количественные показатели) возможно у всех 23 услуг, из них – у 16 услуг мониторинг результативности проходит ежедневно/ежемесячно;
 - оценка эффективности и удовлетворенность качеством предоставляемых услуг осуществляется путём проведения мониторингов или опросов среди получателей услуг: по 9 услугам с разной периодичностью проводятся исследования; по 13 услугам исследований не было⁵, по 1 – было более 10 лет назад;
 - целевой аудиторией для оказания 21 услуги являются читатели (посетители сайта) – физические лица; в услугах: «книгообмен», «профессиональное развитие библиотечных кадров», «внестационарный абонемент» – профессиональное библиотечное сообщество и прочие юридические лица.

По итогам исследования сформулированы следующие рекомендации:

- необходимо обновить информацию об услугах на официальном сайте библиотеки: бронирование изданий (исполнитель: Центр информационных технологий), онлайн оплата за услуги МБА (исполнитель: Информационно-справочный отдел);
- внедрить удобную и понятную навигацию услуги для читателей: оплата пени в «Личном кабинете читателя» (исполнитель: Центр информационных технологий);
- расширить перечень вопросов, включаемых в мониторинг «Независимая оценка качества предоставляемых услуг БУ «Национальная библиотека РК», с целью выяснить уровень осведомленности пользователей о предоставляемых услугах библиотеки, собрать и обобщить отзывы пользователей, разработать и реализовать комплекс мер по повышению качества, оперативности и (или) изменения перечня оказываемых услуг в соответствии с запросами пользователей.

⁵ Некоторые услуги носят узконаправленный характер, нецелесообразно делать их самостоятельным предметом исследования; они могут быть только как составная часть в исследовании более крупных единиц.