

## **Чего библиотекарь ждет от читателя – к вопросу о качестве электронных услуг библиотеки**

### **What Does a Librarian Expect from a User – Concerning the Quality of Library E-Services**

### **Чого бібліотекар чекає від читача – до питання про якість електронних послуг бібліотеки**

This research was supported by European Social Fund Fund's Doctoral Studies and Internationalisation Programme DoRa

*Ольга Эйнасто*

*НБ Тартуского Университета, Тарту, Эстония*

*Olga Einasto*

*Tartu University Library, Tartu, Estonia*

*Ольга Ейнасто*

*НБ Тартутського Університету, Тарту, Естонія*

Целью данного доклада является представление концептуальной модели качества электронных услуг библиотеки, где одно из важных мест занимает потенциал и продуктивность читателя. Доклад опирается на два эмпирических исследования, проведенные в эстонских библиотеках: опрос 100 библиотекарей научных и публичных библиотек и исследование фокус-группы студентов Тартуского университета, в ходе которых пытались найти ответ на вопрос: каков потенциал и продуктивность сегодняшних пользователей библиотек в Эстонии, помогает ли он в достижении лучшего качества услуг, какие качества пользователей наиболее важны для успешного пользования библиотекой и как библиотеки должны развивать потенциал своих читателей.

The purpose of this paper is to present a conceptual model of the quality of a library's e-services, in which a user's potential and productivity play an important role. The paper is based on two empiric researches held in Estonian libraries: a survey among a 100 librarians from scientific and public libraries and a research of a focus group of Tartu University students. The survey and the research were aimed at trying to find an answer to the questions: How large is the potential and efficiency of modern users of Estonian libraries? Does it help to improve the quality of services? Which qualities in users are the most important for successfully using the library and how libraries should develop their users' potential?

Метою цієї доповіді є представлення концептуальної моделі якості електронних послуг бібліотеки, де значуще місце займає потенціал і продуктивність читача. Доповідь спирається на два емпіричних дослідження, що були проведені в естонських бібліотеках: опитування 100 бібліотекарів наукових і публічних бібліотек та дослідження фокус-групи студентів Тартуського університету, під час яких намагалися знайти відповідь на питання: яким є потенціал і продуктивність сьогоднішніх користувачів бібліотек в Естонії, чи допомагає він у покращенні якості послуг, які риси користувачів найбільш важливі для успішного користування бібліотекою і як бібліотеки повинні розвивати потенціал своїх читачів.

Каждая библиотека стремится к тому, чтобы максимально отвечать потребностям, желаниям и ожиданиям своих читателей, используя для этого весь свой потенциал. Однако не менее важным является использование потенциала самого читателя. Термин *потенциал клиента* до сих пор был наиболее известен в бизнес-сфере, где под этим подразумевался в первую очередь покупательский и финансовый потенциал. Однако в последнее время о потенциале клиента все чаще упоминают в контексте качества и эффективности услуг некоммерческих организаций, в том числе и библиотек, подразумевая под этим усилия и продуктивность самого читателя при пользовании библиотекой.

Сегодняшние читатели все больше ожидают от библиотек помимо хорошо развитых фондов и компетентного персонала также и качественных электронных услуг – хорошо организованной быстрой возможности получить необходимую информацию в сети. Рынок современных библиотечных услуг можно охарактеризовать следующим образом:

- Библиотечно-информационные услуги все больше перемещаются в электронную среду.

- Цель библиотечной услуги связана не с получением прибыли, а с максимальным удовлетворением потребностей пользователей.
- От удовлетворенности пользователей может зависеть степень финансирования библиотеки.
- Библиотеки все больше конкурируют между собой за финансовые источники.
- У библиотечной услуги отсутствует сформированная в процессе рыночного спроса и предложения цена, поэтому в конкуренции библиотек на рынке инфоуслуг решающим становится не цена услуг, а их качество.

Концепции качества услуг являются камнем преткновения для многих ученых из разных стран уже десятилетия. Традиционная библиотечная концепция долгое время была ориентирована на фонды – как они велики и что содержат. В соответствии с новой библиотечной парадигмой в начале 90-х на первый план выходит клиент и то, насколько хорошо библиотеки обслуживают своих пользователей. Однако и эту концепцию сегодня можно пересмотреть и дополнить, например пониманием того, какую роль играет в достижении качества сам пользователь. Особенно это касается услуг в электронной среде.

Чего же мы, библиотекари, ждем от читателя? И правомерно ли вообще задавать такой вопрос в отношении клиента? Есть множество услуг (химчистка, ремонт телевизора), качество которых практически не зависит от участия клиента. Что касается библиотечно-информационных услуг, то они предполагают достаточно высокий уровень участия клиента, поэтому результат работы библиотек напрямую зависит не только от профессионализма библиотекарей, но и от того, насколько активно и грамотно общается с библиотекой читатель.

Что думают об участии клиента в оказании услуги теоретики? Например, немецкие экономисты Майер и Маттмюллер создали теоретическую модель качества услуг, в соответствии с которой качество услуги многомерно и состоит из четырех частей:

- качество потенциала обслуживающей организации,
- качество потенциала клиента,
- качество процесса обслуживания,
- качество результата услуги.

В качество потенциала обслуживающей организации входят как физические, осязаемые объекты (например, книги, компьютеры, мебель), так и свойства персонала (компетентность, умения). Влияет на качество услуги также репутация библиотеки. Однако и сам читатель влияет на него. Каково отношение читателя к библиотеке, книгам, чтению? Каковы его знания о наших услугах, правилах, системе расстановки и поиска? Каков его предыдущий опыт пользования нашими услугами? Например, у тех читателей, которые лучше осведомлены о предлагаемых услугах и организации доступа, формируются и более реалистичные ожидания в отношении качества.

Потенциал клиента (см. таб. 1) определяет то, какое у него образование, компетентность, каков его интеллект, темперамент, и даже каково его настроение в момент оказания услуги. Для инфоуслуги крайне важно также, каковы его коммуникативные умения, насколько конкретно и понятно умеет он формулировать свой запрос. Вероятнее всего, читатель останется недоволен работой инфоконсультанта, если ответ на его запрос был нерелевантен, однако релевантность запроса во многом зависит от того, какие ключевые слова сам читатель использовал в своем запросе.

Не менее важен и коммуникативный потенциал читателя, насколько он открыт для общения, совместного обсуждения и поиска, желает ли он чему-нибудь научиться, с охотой ли делиться информацией и впечатлениями о прочитанных книгах.

## От чего зависит потенциал читателя

Факторы	
Личные или внутренние факторы:	темперамент установки физическое и сенсорное здоровье
Социальные или внешние факторы:	социальный статус культурный уровень образование, знания умения принадлежность к группам (поколение, партия и т.п.) материальное положение опыт
Ситуативные факторы	эмоциональное состояние, настроение (в данный момент) физическое самочувствие пространственное и пр. ощущения занятость, распорядок дня и т.п.

Проходившее в апреле 2011 года исследование фокус-групп студентов Тартуского университета показало, что читатели чаще всего отмечали такие причины неудовлетворительного качества услуги: «я точно не знал, что искать», «я обычно не пользуюсь тематическим поиском, так как он для меня слишком сложен», «хотел найти книгу в электронном каталоге, но забыл имя автора», «я не сумела сделать быстро конфигурацию домашнего компьютера», «еще не разобрался, как работает *ez proxy* для пользования базами данными журналов», «забыл свой пароль»... Судя по этим ответам, знания и умения, все, что составляет потенциал клиента, в электронной среде несколько не уменьшаются, а даже наоборот, приобретают все более важное значение.

### Использование потенциала читателя

Участие клиента в процессе оказания услуги может быть физическим, интеллектуальным и эмоциональным. Конечно, клиент библиотеки не может участвовать в обслуживании так же активно физически, как, к примеру, клиент инструктора по горным лыжам. Эмоциональное участие зависит часто и от темперамента читателя, и от активности библиотекаря, и от ситуации. Безусловно, самый большой вклад в обслуживание вносят наши клиенты интеллектуально.

Читательский потенциал можно использовать уже на стадии дизайна библиотечной услуги, например, наблюдая, где читатели любят сидеть в библиотеке, можно планировать устройство читальных залов, расположение полок и читательских мест.

В нашей библиотеке мы активно используем читательский потенциал при комплектовании литературы. Но наиболее интенсивно можно использовать потенциал читателя в самом процессе услуги. К примеру, читателям можно вполне доверить то, что раньше выполнял сам библиотекарь – если обеспечить открытый доступ в книгохранилище, то читатель сможет сам брать с полки и оформлять с помощью автомата *self-check* книги на дом. У нас в библиотеке такая возможность создана и постоянно расширяется.

Нужно иметь в виду, что, как каждый клиент, читатель хотел бы, чтобы обслуживание было быстрым и удобным, и чтобы он не был при этом излишне загружен. Например, если в потенциале читателя отсутствует хорошее умение ориентироваться, то если мы предложим ему найти книгу из

открытого фонда самостоятельно, его психическое напряжение будет слишком высоко. Зная, каков читательский потенциал, и умело учитывая его, можно и спланировать услуги рационально в плане ресурсов, и предупредить возможные проблемы. Например, если у библиотеки много читателей-пенсионеров, то думая об их физическом потенциале, неразумно было бы устраивать абонемент художественной литературы или газетный читальный зал на 3-м этаже.

Как максимально использовать читательский потенциал в целях экономии библиотечных ресурсов? Конечно, прежде всего – увеличив в библиотеке самообслуживание. В НБ ТУ платформа самообслуживания в книговыдаче опирается на открытый доступ к самой активной части фонда (300 000 экземпляров) и электронный каталог, посредством которого читатели находят и заказывают через интернет нужную литературу. Также в любое время суток студент может воспользоваться модулем самообслуживания электронного каталога *Minu ESTER*: уточнить сроки возврата книг и продлить срок пользования, проверить состояние очереди на нужные ему издания, просмотреть историю своих книговыдач, тематические папки, планы своих заказов и т.д. Посредством веб-сайта библиотеки можно зарегистрироваться читателем, забронировать персональный кабинет, сделать заказ по межбиблиотечному абонементу, задать вопрос библиотекарю, заплатить пени за просроченные книги.

Не забываем мы и о новых возможностях WEB 2,0: например, как в социальной сети Facebook, так и на сайте библиотеки у читателей есть возможность задавать различные вопросы, обсуждать обслуживание и комплектование, причем нам далеко не всегда приходится самим участвовать в этих обсуждениях, видя как сами читатели грамотно дают друг другу весьма полезные советы по пользованию библиотекой из своего опыта. Таким образом активные читатели могут выступать в роли своеобразных библиотечных консультантов. Незря в некоторых современных исследованиях предлагается рассматривать клиента как сопродюсера услуги (*co-producer*) и даже как своеобразного работника с частичной нагрузкой (*part-time worker*).

О чем нельзя забывать при планировании использования читательского потенциала? О самом главном – о принципе клиентского отношения к читателю. Читатель сам решает, чей потенциал ему активно использовать – свой или библиотечный. Причина самая простая – у него есть это право, так как он клиент. У клиента есть право выбирать и решать, продлить срок возврата самому или позвонить с просьбой библиотекарю, оформить книгу домой самому или обратиться на абонемент, скопировать или сосканировать нужные материалы самому или сделать заказ в центре копирования. Читатель может внести свой вклад в процесс оказания услуги, но руководство этим процессом находится в руках библиотекаря. Нельзя также забывать о ситуативном факторе – читатель, который обычно активно и использует все возможности для самообслуживания, может вдруг попросить библиотекаря принести ему с полки нужные книги просто потому, что он позабыл дома очки.

Поэтому, конечно, мы далеки от мысли возложить ответственность за высокое качество библиотечных услуг целиком на читателя. Хотя читатель и играет важную роль, однако отвечаем за конечный результат как профессионалы мы сами. Также на библиотеке лежит ответственность за повышение знаний и умений читателей. В нашей библиотеке разработаны и успешно проводятся курсы повышения инфокомпетентности для студентов и докторантов. Также библиотека задумалась над тем, как «растить» себе клиентов с высоким потенциалом. Для этого был разработан курс инфокомпетентности специально для гимназистов, то есть наших будущих клиентов. Мы надеемся, что когда они станут студентами и придут к нам полноправными читателями, то библиотека получит новых клиентов с высоким потенциалом.

### **Потенциал читателей – отвечает ли он нашим ожиданиям?**

В опросе участвовало 100 библиотекарей, которые дали оценку своим читателям по 5-бальной шкале. Оценки можно видеть в таб. 2 (У – университетские библиотеки, П – публичные).

Таб. 2

#### **Средняя оценка читательского потенциала**

<b>Качества читателей</b>	<b>Оценка</b>	<b>Оценка</b>
---------------------------	---------------	---------------

	(У)	(П)
Умение формулировать информационный запрос	3,9	3,2
Готовность к диалогу, сотрудничеству	3,4	4,3
Дружелюбность, вежливость	4	4
Умение пользоваться эл. каталогом и эл. услугами	4,2	3
Умение ориентироваться в открытом фонде	3,7	3,4
Общая эрудиция	4,5	3,5
Общая библиотечная культура	3,8	3,7
Способность к эмпатии	2,5	4

Пожалуй, не удивляет, что интеллектуальный потенциал читателей университетских библиотек выше, ведь выше и их академический статус, и уровень образования. Особенно большой разрыв в ответах об оценке общей эрудиции и умения пользоваться электронными сервисами. Также выше умение формулировать запросы. Читатели публичных библиотек, в свою очередь, более способны к эмпатии и сотрудничеству. Вежливость читателей везде была оценена достаточно высоко, хотя и с комментариями, что неплохо бы было, если бы приветствие не было дежурным «здрасьте» и сопровождалось улабкой и «взглядом в глаза», а слово «пожалуйста» могло бы звучать от читателей при просьбах почаще.

Какие из этих читательских качеств наиболее важны, представлено в таб. 3.

Таб. 3.

#### Важность составных читательского потенциала

Качества читателей	Важность для библиотекаря
Дружелюбность, вежливость	4,5
Готовность к диалогу, сотрудничеству	4
Умение формулировать информационный запрос	3,9
Общая библиотечная культура	3,6
Умение пользоваться эл. каталогом и эл. услугами	3,6
Умение ориентироваться в открытом фонде	3,3
Общая эрудиция	3
Способность к эмпатии	2,2

Оценочная шкала: 5 – крайне важно, 4 – очень важно, 3 – важно, 2 – не очень важно, 1 – неважно.

Интересно, что умение читателя формулировать запрос находится на важной, но не первой позиции. Похоже, что в своих самых больших ожиданиях библиотекари не отличаются от своих клиентов – точно также, как клиент ожидает прежде всего дружеского обращения и человеческой теплоты, так же и библиотекарь ждет от читателя вежливости и дружелюбия. Интересно и то, что гораздо важнее читательской эрудиции библиотекарю желание и способность читателя к диалогу и сотрудничеству. Что касается эмпатии и гибкости, то большинство библиотекарей прокомментировали, что это должно быть скорее важной составной частью профессионального потенциала библиотекаря. Многие коллеги добавили в список важных читательских качеств также знание языков, терпеливость, умение хорошо пользоваться компьютером и множительной техникой, умение замечать (и понимать!) библиотечные сообщения и указатели.

Библиотекаряи также предложили в свободной форме ответить на вопрос, каких читателей им особенно приятно обслуживать, так был составлен своеобразный «ТОП 5 любимых читателей».

Таб. 4.

**Каких читателей особенно приятно обслуживать?**

Университетские библиотеки	Публичные библиотеки
1. Дружелюбных, любезных, тех, кто приветствует, благодарит...	1. Веселых и дружелюбных
2. Позитивных, открытых	2. Конкретных
3. Тех, кто хорошо и конкретно умеет сформулировать свои желания	3. Настроенных на общение и сотрудничество
4. Знающих и внимательных, кто знает хорошо библиотеку и ее услуги	4. Тех, кто обожает чтение и книги
5. С хорошим чувством юмора	5. Тех, кто задает сложные и интересные вопросы

Таб. 6.

**Каких читателей не нравится обслуживать?**

Университетские библиотеки	Публичные библиотеки
1. Тех, кто не уважает правила библиотеки и библиотекарей	1. Конфликтных, агрессивных
2. Сердитых, конфликтных	2. Неухоженных (в испачканной одежде, с неприятными запахами)
3. Информационно безграмотных	3. Задолжников
4. Нахальных, вечно обвиняющих	4. Депрессивных
5. Пассивных, равнодушных	5. Консервативных, негибких

Неприятно по словам библиотекарей обслуживать таких читателей, которые пытаются во всех неудачах обвинить библиотекаря, будь то еще не поступивший в библиотеку свежий номер журнала или цены в библиотечном кафе. Не относятся к числу любимчиков библиотекарей и читатели, которые шумят или болтают по мобильному в читальном зале, а также те, «кто вечно очень спешит».

Размышляя о быстром перемещении многих библиотечных услуг в электронную среду, представляется, что многие из ожиданий библиотекарей отходят на второй план, также как отходит на второй план наше живое непосредственное общение с читателями. В связи с этим совсем незначительными могут стать личные и ситуативные факторы, однако можно прогнозировать рост важности знаний и умений читателя. Наша задача – определить их содержание, уровень, а также предложить свою помощь в повышении этого уровня. Ведь для того, чтобы успешно руководить качеством как системой, должно быть четкое представление об этой системе, ее составных частях и о том, как усовершенствовать эти составные части. Поэтому представляется довольно перспективным создание модели качества электронных услуг библиотеки, которая бы охватывала также и потенциал читателя, особенно учитывая то, что в библиотековедении потенциал и участие пользователя (*user participating*) пока глубоко не осмыслен теоретически и не исследован эмпирически, отсутствует и общепризнанная модель качества э-услуг.

Качество услуг рассматривается сегодня как фактор успеха и конкурентное преимущество, так же можно относиться и к компетентности пользователей. В осмыслении роли, участия, потенциала и продуктивности читателей могут скрываться широкие возможности для библиотек развивать

свои услуги, повышать удовлетворенность пользователей. Использование и развитие читательского потенциала может стать для библиотек интересной профессиональной задачей и возможностью экономии своих ресурсов.

### **Библиография**

1. **Bowen, D.E. (1986).** "Managing customers as human resources in service organizations". - *Human Resource Management*, vol. 25, pp. 371-383.
2. **Brophy, P. (2001).** *The Library in the Twenty-First-Century: New Services for the Information Age.* Library Association Publishing. London.
3. **Einasto, O. (2009).** Using service quality monitoring to support library management decisions: A case study from Estonia. - *The International Information and Library Review*, 2009, 41, p. 12-20
4. **Grönroos, Ch. (2000).** *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach.* Chichester: Wiley.
5. **Hernon, P., Calvert, P. (2005).** E-service quality in libraries: exploring its features and dimensions. - *Library and Information Science Research*, vol. 27, 3, p. 377-404.
6. **Meyer, A., Mattmüller, R. (1987).** Qualitaet von Dienstleistungen. *Marketing* (3), 187-195
7. **Mills, P., Morris, B., (1986).** Clients as 'partial' employees of service organizations: role development in client participation. - *Academy of Management Journal*, vol. 11, p. 726-735.