

Чоудри А. и Джин Ч. Центры обращений и улучшение справочного обслуживания. Сравнение нескольких библиотечных центров и Справочного пункта НБ Сингапура (реферат)

Источник: Chaudhry A. and Jeanne Ch. Call centres for enhanced reference services: A comparison of selected library call centres and the Reference point at National library of Singapore// Library review. - 2004. - Vol. 53, № 1. - p. 37-49

Call centres (Центры справочного обслуживания по телефону): Клиент является главным элементом системы, он обращается в сеть, звонок принимает телефонная система, запрос передается агенту. Агент предоставляет услугу или продукт клиенту обычно посредством доступа к информации, хранящейся в Базе данных.

С приходом новых технологий Центры расширили свою работу - обслуживают не только традиционные звуковые обращения, но и запросы по факсу, по электронной почте, через чат-центры, видео-взаимодействие и др.

Библиотеки традиционно осуществляли телефонное справочное обслуживание, но никто не использовал при этом другие технологии коммерческих телефонных центров.

R. Gable (США) определяет центры справочного обслуживания по телефону (Call centres) как применение технологий и практики бизнеса, цель которых - обработка большого объема звонков быстро и эффективно (стр. 37).

Библиотеки все больше нуждаются в изучении новых идей и средств предоставления справочного обслуживания. Это особенно важно в условиях бюджетных трудностей и сокращения штатов. Одно из решений этой проблемы, считает S. Coffman (США), – внедрение концепции Call centres в библиотеках. Например, централизованное телефонное обслуживание на справочном пункте НБ Сингапура. В НБ имеется онлайн-БД запросов, в которой учитываются запросы как при личном посещении пользователем библиотеки, так и удаленные запросы.

В БД вносятся следующие данные:

1. Вопрос;
2. Ответ;
3. Подробные сведения о пользователе (язык, профессия и др.)
4. Подробности о запросе (тип запроса: быстрая справка, исследование и др.; способ запроса: личный, e-mail, телефонный, факс, почта);
5. Подробности об ответе (удалось ли успешно ответить на вопрос, затраченное время).

Анализ полученных данных позволяет делать выводы об общем количестве телефонных запросов за определенный период; о типах запросов; о запросах, которые не смогли выполнить в НБ и которые были возвращены в филиалы; о типах запросов, полученных от филиалов за определенный период.

Справочный пункт НБ Сингапура осуществляет удаленное обслуживание всей системы публичных библиотек Сингапура; оно отделено от справочного обслуживания читателей (территориально и в кадровом отношении). Телефонное обслуживание с 1999 г. разделено по видам запросов: кнопка «1» - информация о часах работы библиотеки, ее сотрудниках, программах и услугах; кнопка «2» - справочно-информационные услуги. На вопросы первой кнопки отвечают парапрофессионалы. По мере роста числа обращений парапрофессионалы используются все шире. Типы запросов: какие услуги предоставляются, часы работы, сведения о публикации материалов, быстрая справка, поиск и т.д.

Пример: централизованное телефонное обслуживание в публичной библиотеке Сакраменто (Калифорния): осуществляется прием запросов от 24 филиалов, выполняется только по телефону приблизительно 54 тыс. запросов в год. 60% запросов – о наличии

публикаций, вторую группу составляют поисковые запросы и 15% - о доступности услуг, уточнение часов работы, местонахождение и др.

Обследование ряда библиотек показало, что централизация телефонного обслуживания дала положительные результаты: улучшилось обслуживание, углубилась специализация. Запросы разделяются по типам: более простые (например, о наличии книг) выполняются парапрофессионалами.

Опыт показал, что для создания центров справочного обслуживания по телефону не нужны большие средства и усилия – это скорее вопрос организации и процедуры. Большинство библиотек сейчас имеют доступ в Интернет, онлайн-Базы данных, онлайн-каталоги.

Составители: Багрова И.Ю., Севостьянова Н.Г.
