Уайтлетч Д. Оценка справочного обслуживания в электронном веке (реферат)

Источник: Whitlatch Jo Bell. Evaluating reference services in the electronic age// Library trends - 2001. - Vol. 50, № 2. - p. 207-217.

На совещаниях и семинарах обсуждается вопрос о том, можно ли применять методы оценки традиционного справочного обслуживания к оценке электронного обслуживания. Лучший ответ: обратитесь к существующим методам, выберите те, которые подходят и адаптируйте их к электронной среде.

До этого нужно четко сформулировать стандарты исполнения.

Выбор методов оценки зависит от целей и задач, которые ставятся в этой оценке. В удаленной электронной справочной среде доминируют доступность и время между получением запроса и исполнением.

Поведение библиотекаря, имеющее решающее значение в справочном обслуживании «лицом к лицу», нуждается в переоценке в условиях удаленного справочного обслуживания.

Методы оценки:

- Обследование и анкетирование. Вопросы можно отправлять по Интернету в течение нескольких дней после получения пользователем ответа. Интернет дает новые возможности получить ответ быстрее, точнее и дешевле. Но этот метод имеет недостатки (например, небольшой процент полученных ответов) и поэтому его следует дополнить телефонными интервью и почтовыми опросами.
- Наблюдение. Электронное справочное обслуживание предоставляет новые возможности, в частности, можно легко и быстро собрать информацию об электронных транзакциях. Контент-анализ электронных запросов поможет изучить их природу, использованные источники и необходимые умения библиотекарей в большей степени, чем при обслуживании «лицом к лицу». Метод наблюдения полезен в выявлении трудностей, с которыми сталкиваются пользователи при использовании онлайнового справочного аппарата.
- Индивидуальные и групповые интервью также возможны в цифровой среде.
- Ситуационный анализ обладает большим потенциалом в изучении качества цифрового справочного обслуживания.

При наличии альтернативного справочного обслуживания через Web пользователи могут считать справочное обслуживание «лицом к лицу» менее удобным. Личные обращения на справочные пункты становятся все реже. Это дает библиотекам возможность внести стратегические изменения в систему справочного обслуживания. Библиотеки играют все более важную роль в расширении информационной компетентности путем сотрудничества с вузовским сообществом.

Составители: Багрова И.Ю., Севостьянова Н.Г.
15 мая 2005 г.