

Актуальные особенности обслуживания пользователей библиотеки

Current Features of Library User Service

Актуальні особливості обслуговування користувачів бібліотеки

Весма Клуга

Бібліотека Університета Латвії, Рига, Латвія

Vēsma Klūga

Library of the University of Latvia, Riga, Latvia

Весма Клуга

Бібліотека Університету Латвії, Рига, Латвія

В докладе термин «библиотечное обслуживание» интерпретируется как библиотечная деятельность, направленная на популяризацию документов и библиотеки, оказание помощи в отборе документов и пользовании библиотекой, предоставление документов на абонементе по запросу читателей. В настоящее время обслуживание читателей библиотеки подразумевает соответствие услуг, предоставляемых библиотекой, требованиям читателей. В докладе кратко изложена история библиотеки, представлены ее цели и задачи. Библиотека по экономике лидирует по числу посещающих ее студентов среди других библиотек Университета Латвии. В состав библиотеки входят два структурных подразделения – абонемент и читальный зал, – каждое из которых выполняет свои функции и имеет характерные особенности в обслуживании читателей. В докладе рассмотрены плюсы и минусы деятельности обоих подразделений, представлены статистические данные и фотографии. Электронный заказ документов и их резервирование производится на основе информационной системы Aleph 500. В заключительной части доклада анализируются методы, используемые в работе с общественностью, а также обсуждаются планы библиотеки на будущее.

The present paper examines the term ‘user service’ as library activity in the popularization of documents and the library, assistance in document selection and library use, lending of documents on the user’s enquiry. Today, user service means an interaction between the users’ requirements and the services provided by the library. The paper will offer a brief insight into the history as well as the aims and tasks of the library. The Library of Economics of the Library of the University of Latvia attends to the largest number of the UL students. The library consists of two structural units – Circulation and Reading Room – both of which have individual tasks and distinctive features in user service. The report dwells on both the units, the pluses and minuses of their activity, supported by statistics and photos. An insight into the transition to electronic ordering of documents and reservation in the IS Aleph 500.

The concluding part of the report is dedicated to the use of public activities methodology towards the library publicity, and the library future plans.

У доповіді термін «бібліотечне обслуговування» інтерпретується як бібліотечна діяльність, спрямована на популяризацію документів і бібліотеки, надання допомоги у відборі документів і користуванні бібліотекою, надання документів на абонементі за запитом читачів. Наразі обслуговування читачів бібліотеки передбачає відповідність послуг, які надає бібліотека, вимогам читачів. У доповіді коротко викладена історія бібліотеки, представлено її цілі та завдання. Бібліотека з економіки займає перше місце за кількістю студентів, що її відвідують, серед інших бібліотек Університету Латвії. До складу бібліотеки входять два структурні підрозділи – абонемент і читальний зал, – кожен з яких виконує власні функції і має свої особливості в обслуговуванні читачів. У доповіді розглянуто плюси й мінуси діяльності обох підрозділів, представлено статистичні дані та фотографії. Електронне замовлення документів та їхнє резервування здійснюється на основі інформаційної системи Aleph 500. У підсумковій частині доповіді проаналізовано методи, які використовуються у роботі із громадськістю, а також розглянуто плани бібліотеки на майбутнє.

По своей сути библиотека – это обслуживающее учреждение. Основная задача любой библиотеки – оказание таких услуг, которые обеспечивают доступ к информации [4].

С 60-ых по 80-ые годы прошлого столетия был предложен ряд определений для понятия – услуга. В центре внимания этих определений была деятельность по оказанию услуг. В одной из предложенных формулировок говорилось, что «обслуживание – это нечто, что покупается и продаётся, но это нельзя положить себе в карман» [3].

Несмотря на то, что эта формулировка по-своему критикует попытки найти точное определение, устраивающее всех, она указывает на некоторые основные особенности обслуживания, означающие, что услугами можно обмениваться, но невозможно их осязать [3].

В 80-ые годы сократилось число обсуждений понятия «услуга» и не удалось прийти к окончательному определению. И всё-таки, в начале 90-ых годов было предложено следующее определение: «Услуга-это процесс, который состоит из большего или меньшего количества неощутимой деятельности, которая обычно, но не обязательно происходит в чередующемся процессе между клиентом и обслуживающим работником, и/или между физическими ресурсами обеспечивающего услугу и товаром, и/или системами, которые предложены для решения проблем клиентов» [3].

Услугу в целом определяют три основных и большее или меньшее число сопутствующих особенностей:

1. Услуги- это процессы, которые состоят из совокупности различной деятельности;
2. Услуги в какой-то мере производятся и потребляются систематически;
3. Клиент участвует в процессе оказания услуг как сопроизводитель [3].

Начиная с 1990 года возрос объём использования библиотечных информационных технологий. Системы, которые указаны в определении «услуга», всё больше опираются на информационные технологии и на решения, связанные с интернетом.

Важнейшая особенность услуг есть то, каким образом они оказываются. Услуга- это процесс, который состоит из активной деятельности в целом, в котором используются все виды и объёмы ресурсов, как то: информация, системы и инфраструктура, всё то, что используется часто в прямом взаимодействии с клиентом, чтобы найти решение проблем читателей. Процесс, особенно в той части, в которой участвует клиент, становится составным решения. Это означает, что услуга не статична, а изменяющийся процесс, который состоит из совокупности действий, где одновременно и производится, и потребляется. Услуга напрямую связана с обслуживанием [3].

Библиотечная услуга понимается как конечный результат работы библиотекаря, который отвечает нуждам пользователя библиотекой [5].

В свою очередь, клиент – это человек, который использует результат профессионального труда организации или учреждения. Целью деятельности организации или учреждения является удовлетворение продуктами или услугами существующих или потенциальных пользователей – клиентов, чьи желания или потребности нужно обеспечить всеми возможными профессиональными средствами учреждения или организации. Клиент является конечной целью коммерческой деятельности – адресатом, центральной осью, на нужды, желания, интересы и намерения которого опирается перспективное предпринимательство [2]. Пользователем библиотекой является частное лицо или организация, потребляющие библиотечные услуги.

Клиент – самая большая ценность любого предприятия или учреждения, поэтому его благополучию нужно уделять наибольшее внимание[2].

Обслуживание клиентов – это комплекс услуг, которые пользователь получает после проявленной или высказанной заинтересованности на предмет определённого товара или услуги предприятия [2]. Профессиональное обслуживание клиентов – это такое обслуживание, которое позволяет клиенту понять, насколько вы озабочены его интересами. Если в основе внимания лежат интересы клиента, тогда это способствует максимальному использованию библиотеки и её услуг.

Удовлетворённость пользователей и оптимизация услуг в большой степени помогают тому, чтобы библиотека стала незаменимой для возможно большего числа людей.

Обслуживание в библиотеке – это библиотечный и информативный продукт и предоставление услуг в разных видах и формах с целью удовлетворить пользователя [5].

На наш изгляд обслуживание клиентов – это деятельность по популяризации документа и библиотеки, помощь в выборе документа и пользовании библиотекой, выдача документа по запросу пользователя.

Сегодня обслуживание читателя – это взаимодействие между потребностями пользователя и предоставленными библиотекой услугами [1].

Современный термин «обслуживание пользователей» больше не отражает практическую деятельность библиотеки в реальных условиях, т. к. обслуживание стало гораздо сложнее, глубже и объёмнее.

Современные клиенты всё больше внимания уделяют культуре обслуживания [2]. Также и обслуживание читателей в библиотеке тесно связано с культурой. Когда обслуживание является единственной возможной деятельностью организации, то понятно, что культура становится особенно значимой для этой организации. Без культуры обслуживания невозможны качественные услуги. Культуру обслуживания можно понять как заботу о человеке, который обращается к нам со своей проблемой; желание сделать всё, чтобы проблему решить, – что и является безусловным приоритетом организации (в нашем случае – библиотеки).

Далее обратимся к обслуживанию пользователей Библиотекой Экономического факультета Латвийского университета, т. к. я руковожу этой библиотекой. Совсем кратко из истории: подготовка студентов экономических специальностей в Латвийском университете была начата 28 сентября 1919 года, когда были основаны Латвийская Высшая Народнохозяйственная школа и факультет правоведения. С течением времени произошли различные объединения и разделения факультетов, с 1 июля 1997 года, объединив Экономический факультет и факультет Управления и экономической информатики, образовали факультет Экономики и управления, который мы сегодня и представляем.

Начало современной библиотеке Экономического факультета положила основанная весной 1923 года библиотека Народнохозяйственного и правоведческого факультета.

Сегодня Библиотека экономических наук является структурной единицей Библиотеки Латвийского университета, основная задача которой – обеспечить доступ к информации своим пользователям – студентам и преподавательскому составу. Целью всей деятельности библиотеки является информативное обслуживание академического и профессионального образования, а также научно-исследовательской работы, соответственно аккредитованным учебным курсам по специальности «экономика и управление».

Сотрудничество с факультетскими преподавателями происходит таким образом, чтобы был достаточно полным запас теоретической информации для научных исследований и написания работ на соискание научных степеней [1]. В данный момент этот процесс включает в себя как традиционную, так и электронную координацию информационного ресурса.

Библиотека находится в помещениях Экономического факультета Латвийского университета. Для взаимодействия это очень удобно как студентам и преподавателям, так и самой Библиотеке, т. к. всесторонне используются библиотечные ресурсы для успешного учебного процесса.

На Экономическом факультете Латвийского университета, сравнивая с другими факультетами, учится больше всего студентов. Это означает, что и в отраслевой библиотеке самое большое число пользователей. А именно, в 2006 году было зарегистрировано 4334 пользователя, а уже в 2007 году – 8219. Сравнивая число учащихся (7000 студентов) с числом зарегистрированных в Библиотеке пользователей (8219), можно сделать вывод, что Библиотеку Экономического факультета используют студенты и других факультетов. На факультете постоянно работают 109 преподавателей и 68 преподавателей по договору (почасовики). В 2007 году в библиотеке работали 7 библиотечных сотрудников: заведующая, 2 главных библиотекаря и 4 библиотекаря.

Библиотека находится в самом центре Риги – между театром Оперы и балета, торговым центром Стокманн и Центральным железнодорожным вокзалом. Наша электронная почта: ekonomikas.bibl@lu.lv, домашняя страница: <http://www.lu.lv/bibloteka>.

Библиотека Латвийского университета – единственная библиотека в Латвии, которая уже больше года предлагает своим посетителям возможность заказать из любого места, где есть доступ к интернету, продлить и зарезервировать электронным способом информацию, находящуюся в объединённом каталоге Библиотеки Латвийского университета.

Так как библиотечное обслуживание ориентировано на пользователя, тогда встают два важных вопроса: 1) как изменения в сфере библиотечных услуг влияют на читателей и их работу; 2) как смена методов и задач влияет на саму библиотеку. Переход от традиционной библиотеки к автоматизированной связана, главным образом, с компьютеризацией внутренней деятельности. Пользователей этот процесс касается только тогда, когда карточный каталог заменяет электронный. В связи с этим для пользователей это новый принцип поиска, которому надо учиться. В сущности, электронный каталог предусмотрен для тех, кто умеет с ним работать.

Начало было очень, очень трудным, т. к. в мае 2006 года Библиотека начала полный процесс заказа, резервирования документа в системе Aleph 500. Я работаю в Библиотеке ЛУ с конца 2006

года и могу сказать, что весь учебный год был трудным как для студентов, так и для библиотекарей. Мы размышляли, как лучше обслужить читателей в электронной среде, как жить и работать в новых условиях, потому что студенты часто были недовольны, т. к. библиотека для них, наверное, не ассоциировалась с местом, куда может прийти электронное обслуживание пользователей, как это уже происходило, например, на почте и в банке.

На графике и в таблице 1 видна динамика развития в 2006 году:

Таблица 1

Месяц (2006 г.)	Выданные	Резервированные
январь	2322	6
февраль	3934	56
март	1858	60
апрель	1430	71
май	1374	740
июнь	580	537
июль	65	48
авг. -сент.	3776	8589
октябрь	1811	2536
ноябрь	476	371
декабрь	1271	1391



График 1

В результате наблюдения и анализа в августе 2007 года было принято кардинальное решение. С начала нового учебного семестра каждому зарегистрированному пользователю библиотекой было выдвинуто требование: книги заказывать/ резервировать/ продлевать только электронным образом. Это значит, что пользователи на Абонементе больше не обслуживаются «по-старому», когда библиотекарь клиенту «подносит» книги, а обслуживание начато электронным образом.

Сначала были сложности в обслуживании студентов старших курсов и студентов, которые используют другие филиалы Библиотеки ЛУ, из-за непонимания – почему библиотекарь не может подойти к полке, взять книги и дать читателю. На месте приходилось вести разъяснительную и

информационную работу. В сентябре начинается регистрация студентов первого курса, две недели в библиотеке, чтобы зарегистрироваться, стояли длинные очереди. Каждому студенту был объяснён весь процесс от резервирования книги до её получения, и, т. к. у студентов 1-ого курса не было другого опыта, связанного с Библиотекой ЛУ, поэтому они сразу стали использовать электронное резервирование. И постепенно вместе с первокурсниками электронным образом книги резервировали и студенты старших курсов. Для Библиотеки это было своеобразным профессиональным прорывом, этот процесс себя оправдал и результаты были заметны уже через несколько месяцев (см. Таблицу 2, График 2):

Таблица 2

Месяц	Выданные	Резервированные
Январь	3479	5164
Февраль	1654	2322
Март	2014	2380
Апрель	1808	2212
Май	1418	1658
Июнь	600	667
Июль	5	17
Авг. -Сент.	5962	8912
Октябрь	1939	2325
Ноябрь	1758	2147
Декабрь	1139	1430



График 2

Эту немалую организаторскую и разъяснительную работу действительно было трудно вести, потому что в Библиотеке, как уже было сказано выше, заметно большее количество студентов по сравнению с другими факультетами.

В 3-ей таблице и 3-ем графике отражена динамика резервирования документов в 2006-2007 гг.

Таблица 3

Месяц	Резервированные 2006 год	Резервированные 2007 год
Январь	6	5164
Февраль	56	2322
Март	60	2380
Апрель	71	2212
Май	740	1658
Июнь	537	667
Июль	48	17
Авг. - сент.	8589	8912
Октябрь	2536	2325
Ноябрь	371	2147
Декабрь	1391	1430

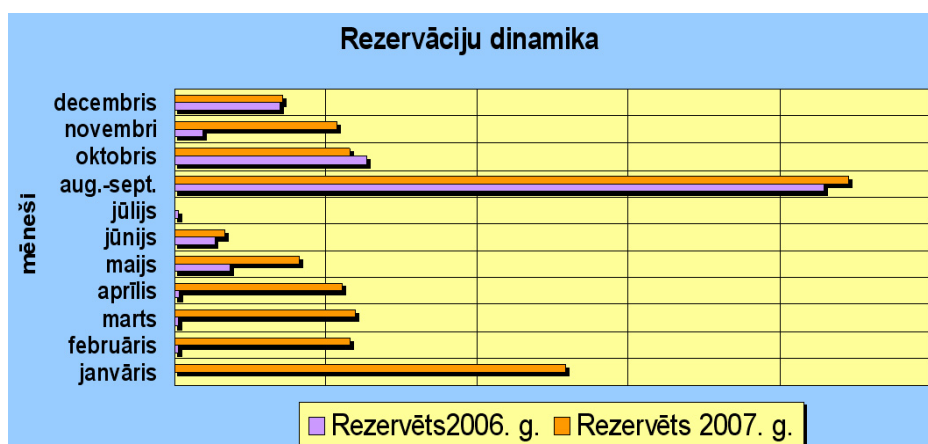


График 3

После упорной, кропотливой работы по регистрации мы проанализировали результаты, искали ошибки и способы, как во время следующей регистрационной кампании улучшить этот процесс. Но главное было достигнуто – студенты поняли, как в дальнейшем резервировать печатные работы, как получать необходимую информацию по интересующей книге: доступна ли она или находится у читателя, или имеет свободный доступ в читальном зале, или может быть получена по межбиблиотечному абонементу. В известной степени электронное резервирование позволяет легче получить нужную книгу.

В течение года число зарегистрированных пользователей ИС Alerph увеличилось почти на половину (см. график 4):



График 4

В Библиотеке экономических наук читателей обслуживают на абонементе и в читальном зале, работу по обслуживанию усложняет размещение читального зала и абонемента на разных этажах.

Абонемент – это структурная единица библиотеки, откуда выдаётся документ на определённый срок для использования вне стен библиотеки. Форма организации фонда абонемента не предполагает свободный доступ, в этом есть свои преимущества и свои минусы. Недостатки в том, что пользователь, имея электронную информацию о документе, не может судить о его содержании, сам не может искать в фонде и выбирать необходимую литературу. Плюсы: нет потерь из фонда.

На абонементе регистрируют пользователей, консультируют по телефону и отвечают на вопросы посетителей, подписывают обходные листы об отсутствии задолженностей, выдают зарезервированную/заказанную литературу для работы с ней вне библиотеки, принимают обратно литературу и продлевают срок пользования. Работают с задолжниками: консультируют, оформляют акты на потерянное/ возмещённое, взимают штрафы за не вовремя сданную литературу, плату за копии и распечатки.

Пользователей обслуживают и в читальном зале – структурной единице библиотеки, где с документами работают на месте, и где есть свободный доступ к фонду читального зала, что позволяет пользователям самим искать и выбирать необходимую литературу, но, к сожалению, есть и минусы: очень большие потери документов и в зале несоразмерно мало компьютеров (4) количеству студентов, посещающих библиотеку.

В читальном зале организовано индивидуальное обслуживание: во-первых, выполнение конкретной заявки посетителя – библиотекарь может посоветовать или помочь выбрать дополнительную литературу; копирует, распечатывает. На качество индивидуального обслуживания влияет состав фонда, знание библиотекарем фонда и культура обслуживания.

В читальном зале:

- 1) консультируют в поиске информации в электронном каталоге, базах данных; в Библиотеке доступны более 20 баз данных;
- 2) популяризируют занятия в учебных классах и другие услуги Библиотеки;
- 3) предоставляют возможность резервировать/заказывать литературу для работы с ней вне библиотеки.

В течение полугода в читальном зале была предложена новая нетрадиционная услуга – бесплатное копирование-самообслуживание. В день благодаря бесплатной услуге копировалось до 800 листов, что ощутимо разгрузило библиотекарей.

В будущем библиотеки всё больше будут ориентироваться на самостоятельную работу пользователей, на самообслуживание, поэтому задача библиотеки- обучать пользователей и повышать их информативный уровень в библиотечной сфере. Только хорошо подготовленный читатель может во всей полноте использовать то, что предлагает библиотека. В связи с этим, развитие библиотечных услуг зависит от прямой работы с настоящими и потенциальными пользователями.

В заключение об образе библиотеки в общественном сознании. В основе популяризации библиотеки и её деятельности лежит живое слово, которое используют, чтобы информировать, привлекать внимание, будить интерес к библиотеке. Каждый год в последний день августа в ЛУ для первокурсников устраивается «День Аристотеля», в рамках этого праздника Экономический факультет организует оригинальные мероприятия «Ралли по факультету», чтобы показать новым студентам факультет и дать возможность познакомиться друг с другом. В этом начинании важная роль отведена Библиотеке факультета, которая в свою очередь предлагает следующее:

1. Рассказывается о структуре Библиотеки, фонде, правилах пользования библиотекой, регистрации.
2. Даётся информация о процессе заказа литературы, о поиске конкретных книг, сообщается об остальных предлагаемых Библиотекой ЛУ услугах.
3. Студентов знакомят с возможностью получения бесплатной информации о Европейском союзе в рамках проекта «Eiropas Komisijas informācijas punktā «Europe Direct», реализованного Библиотекой ЛУ. Мероприятие посетили 326 первокурсников.

Также в начале каждого учебного года для студентов первого курса Библиотека проводит особые презентации, на которых представитель библиотеки знакомит будущих читателей с различными актуальными вопросами будущего пользования библиотекой. Обычно первокурсники с интересом слушают сообщения специалистов, задают вопросы. Во время лекции демонстрируется про-

цесс электронного резервирования книг в объединённом каталоге. После мероприятия и вводных лекций можно заключить, что полученные студентами сведения о резервировании/заказе/продлении книг в электронном виде дают в будущем положительные результаты. Творческий подход к популяризации Библиотеки и всех процессов, составляющих её работу, себя оправдывает на практике.

Кратко о будущем.

Благодаря успешному сотрудничеству между Экономическим факультетом ЛУ и Библиотекой ЛУ помещения библиотеки отремонтированы, оснащены новым оборудованием и мебелью, таким образом удалось расширить помещение читального зала и обеспечить студентов подходящими условиями для работы, увеличить количество компьютеров. Новые помещения открыты в мае 2008 года.

В настоящее время разрабатывается технический проект совершенно новой библиотеки – замка света для студентов в самом центре города. Все усовершенствования в библиотеке, проводящиеся совместно с руководством факультета, направлены на обеспечение студентов максимально эффективными помещениями и оборудованием для получения ими необходимой и полной информации на протяжении всей учёбы.

Литература

1. Eglīte Z. Bibliotēku pakalpojumi: pamatjēdzieni un saturs / Z. Eglīte // LU 58. konferences Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcijas sēde 2000. g. 2. febr.: tēzes / LU. - Rīga: LU, 2000. - 8. - 12. lpp.
2. Profesionāla klientu apkalpošana: tālmācības studiju kurss. - Rīga: Latvijas Uzņēmējdarbības un menedžmenta akad., 2004. - 357 lpp.: il.
3. Grönroos, Ch. Service management and marketing: customer management in service competition / Christian Grönroos. - 3rd ed. - Chichester: Wiley, 2007. - 483 p.: diagr., sh., tab.
4. Бакленд, М. Модернизация библиотечного дела: манифест / Майкл Бакленд; [пер. с англ. В. Пророковой]. Как привлечь внебюджетные средства, стать фандрайзером: принципы и практика развития библиотеки / Виктория Стил, Стивен Д. Элдер; [пер. с англ. С. Ильина]. - Москва: ОГИ, 2000. - с 268.
5. Бородин, В. А. Библиотечное обслуживание: учебно-методическое пособие / В. А. Бородин. - Москва: Либерей-Бибинформ, 2006. - с 166.: ил., табл. - (Библиотекарь и время. XXI век; № 7).