

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

**МЕТОДИКА LIBQUAL КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ ОЦЕНКИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ**



**Светлана
ПАВИДИС,**
*директор
Библиотеки
Автограда,
г. Тольятти,
Самарская
область*

Исторически сложилось так, что качество работы библиотеки измеряется в первую очередь размерами фонда, площади и объёмом статистических показателей. Однако современные зарубежные специалисты рассматривают её как многогранную категорию, которая изучается с самых разных позиций. Одна из них — оценка информационной услуги с точки зрения пользователя. При этом важно учитывать не только то, что мы предлагаем читателю, но и как наши возможности соотносятся с его ожидаемыми потребностями.

Параметры оценки деятельности библиотек влияют и на выбор методики её проведения. Одна из них, LibQUAL (от английских слов library – библиотека и quality – качество), заимствована из сферы бизнеса. Основой для неё послужила техника выявления качества SERVQUAL (от service – обслуживание и quality – качество) в рознич-

ной торговле и сфере потребительских услуг. Инструментарий данной методики разработан в 1983-1988 гг. американскими специалистами. Ключевыми её понятиями являются:

- / впечатления (perceptions) от услуги;
- / ожидания (expectations) относительно её качества;
- / разрыв (gap) между ожиданием и реальностью.

Выявление разницы между ожидаемым и фактическим качеством обслуживания позволяет чётко определять его сильные и слабые места, а также перевести в конкретные цифры расплывчатые понятия «лучше» и «хуже».

Библиотечный вариант SERVQUAL был сформирован в начале 2000-х гг. Он активно обсуждался международным профессиональным сообществом (IFLA, LIBER и др.) и к 2008 г. уже был широко представлен в российской прессе.

Несмотря на то что это довольно сложная система и в зарубежных библиотеках полученные данные обрабатываются централизованно в автоматизированном режиме, нас эта методика заинтересовала. Поэтому мы приняли решение применить её в своей практике для решения следующих задач:

- предоставить пользователю возможность сопоставить свои ожидания с реально получаемой услугой;

- определить наиболее узкие места в предоставлении услуги;
- учесть полученные результаты при разработке программы развития библиотеки.

Читателям было предложено ответить на вопросы двух анкет. В одной из них (анкета восприятия) необходимо было изложить своё мнение относительно соответствия полученных услуг перечисленным критериям. А в другой (анкета ожидания), построенной аналогично, следовало высказаться по поводу тех критериев, которым должна соответствовать библиотека. При анализе применялась пятибалльная система оценки (см. приложение 1).

Исследовались четыре критерия качества: местоположение и пространство библиотеки (М), человеческий фактор (Ч), возможность для самостоятельной работы (В), доступ к информации (Д). Каждый из них включал пять подкритериев: всего 20 значений. Расчёт производился по среднему значению в каждом из подкритериев. На основе полученных данных был сформирован глобальный коэффициент качества услуги по библиотеке.

Математически это выглядит так: $P - E = Q$, где P – рейтинг восприятия полученной услуги; E – рейтинг ожидаемого качества этой услуги; Q – качество услуги.

Результаты исследования интерпретируются следующим образом. Нулевые значения подтверждают совпадение уровня ожидания качества и уровня его восприятия по этому критерию или подкритерию. Отрицательные указывают на то, что уровень ожиданий превышает уровень восприятия. Положительные говорят о том, что вос-

приятие качества выше уровня ожиданий.

Положительные и нулевые значения коэффициентов качества можно воспринимать как знак эффективной работы. Удовлетворительный результат показывают отрицательные коэффициенты качества, максимально близкие к нулевому значению.

Исследование в Библиотеке Автограда проводилось в два этапа: в 2008 и 2015 гг. В нём приняли участие читатели из 17 филиалов и четырёх обслуживаемых залов ЦБ. Всего было распространено 600 комплектов анкет в 2008 г. и 300 — в 2015 г.

По результатам первого анкетирования глобальный коэф-

вентов оказались выше, чем реальное положение дел в подкритериях: «Помещение библиотеки должно быть в отличном состоянии» (-0,6), «Интерьер (удобная мебель, оформление) библиотеки должно соответствовать современным нормам (представлениям)» (-0,6).

Наиболее высокий коэффициент качества (0) был получен по критерию «Человеческий фактор». Читатели получали именно то, чего ожидали. Это можно считать положительным результатом.

При этом в данной категории подкритерий «Сотрудники библиотеки должны обладать базовыми знаниями в области информатизации, работы с нетрадиционными форматами



• **Зал для встреч с молодёжью у нас никогда не пустует**

фициент качества услуг по библиотеке составил -0,6 балла. Ситуацию в целом можно было охарактеризовать как удовлетворительную. Однако она заставила нас задуматься и поискать пути повышения эффективности.

Подробно остановимся на некоторых результатах исследования 2008 г. Категория «Местоположение и пространство библиотеки» получила отрицательный коэффициент ($Q_M = -0,4$). Ожидания пользо-

(визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми) имеет отрицательное значение (-0,3), что указывает на слабые места коллег.

Категория «Доступ к информации» получила отрицательный коэффициент (-0,8). В ней наши возможности явно не совпадают с ожиданиями пользователей в подкритериях: «В библиотеке должен быть доступ к электронным, аудио- и видеоизданиям» (-1,6), «В библиотеке должна быть возмож-



● Здание Библиотеки Автограда — одно из самых современных в Тольятти

• Здание Библиотеки Автограда в Тольятти
ность получения материалов по МБА, ЭДД» (-1,5).

Категория «Возможность для самостоятельной работы» (с коэффициентом -1) оказалась наиболее удалена от «идеального» для библиотеки нулевого значения.

Самые низкие значения показали подкритерии: «Библиотека должна иметь современную оргтехнику и оборудование», «В библиотеке должны быть организованы автомати-

Наиболее высокий коэффициент качества мы получили по критерию «человеческий фактор». Это можно считать положительным результатом.

зированные рабочие места пользователя с доступом в интернет и к электронным базам», «В библиотеке должно быть организовано обучение работе с информационными ресурсами».

Проведя анализ, мы обнаружили причины разрыва между ожидаемым и воспринимаемым качеством. При раз-

одно из самых современных работке программы развития библиотеки в качестве приоритетных были выбраны именно те направления, которые отражали выявленные проблемы.

В течение последующих лет мы учитывали выводы анкетирования и принимали соответствующие меры.

В качестве примера можно привести ряд проведённых мероприятий, которые существенно изменили положение:

- включение в единую компью-

терную сеть десяти библиотек;

- реализация проектов, направленных на изменение пространства ЦБ;
- реорганизация обслуживания в ЦБ;
- внедрение трёхступенчатой системы обучения информационной грамотности посетителей;

- усовершенствование системы повышения профессиональной компетенции сотрудников.

В 2015 г. мы провели повторное исследование, чтобы оценить свои успехи. Из таблицы (см. приложение 2) видно, что разрыв ожидания и восприятия практически по всем критериям уменьшился.

Это говорит о приближении соответствия качества услуг библиотеки ожиданиям читателей. Хотя понятно, что отрицательный результат (-0,3) ещё не повод почитать на лаврах. Повторный анализ выявил более узкие проблемы, решение которых также стало частью программы развития.

Следует признать, что данный метод достаточно эффективен для выявления отношения пользователя к качеству услуг библиотеки. При этом необходимо помнить, что он не является всеобъемлющим и единственно правильным.

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ РЕСУРСЫ

Линден, И.П. Новый инструмент оценки качества библиотечного обслуживания — SERVQUAL / LibQUAL [Электронный ресурс] // Науч. и техн. б-ки. — 2008. — №4. — Режим доступа: <http://www.eHib.gpntb.ru/subscribe/index.php?art=4&journal=ntb&num=4&year=2008> (дата обращения: 03.06.2015). — Загл. с экрана.

Романов, П.С. Эффективность управления библиотекой: методология оценки в зарубежном библиотековедении [Электронный ресурс] // Б-ка авторефератов и тем диссертаций. — 2013. — URL: http://dibase.ru/article/27032013_113537_romanov/4 (дата обращения: 03.06.2015).

АНКЕТА ВОСПРИЯТИЯ

Уважаемый читатель! Просим Вас принять участие в исследовании, которое проводит Библиотека Автограда. Пожалуйста, выскажите Ваше мнение относительно соответствия услуг библиотеки перечисленным ниже критериям. Если Вы полностью согласны с представленным утверждением, обведите цифру 5 напротив него, если полностью не согласны – цифру 1. Остальные значения (2, 3 и 4) отражают степень Вашего приближения к той или иной крайней точке зрения.

КАЧЕСТВО УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
**ЗНАЧЕНИЕ
КРИТЕРИЯ**
МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И ПРОСТРАНСТВО БИБЛИОТЕКИ

M1	Планировка и площадь помещения обеспечивают удобство пользования библиотекой и работы в ней	1,2,3,4,5
M2	Помещение библиотеки в отличном состоянии	1,2,3,4,5
M3	Интерьер (удобная мебель, оформление) библиотеки соответствует современным нормам	1,2,3,4,5
M4	Удобное местоположение библиотеки с учётом её максимальной пространственной доступности	1,2,3,4,5
M5	Видимое, легко узнаваемое название библиотеки и грамотная реклама	1,2,3,4,5

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ СОТРУДНИКОВ

41	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	1,2,3,4,5
42	Персонал учреждения реагирует на просьбы клиентов	1,2,3,4,5
43	Персонал библиотеки вежлив в отношениях с читателями	1,2,3,4,5
44	Между читателями и персоналом существует атмосфера доверия и взаимопонимания	1,2,3,4,5
45	Сотрудники обладают базовыми знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в интернете	1,2,3,4,5

ВОЗМОЖНОСТЬ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

B1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	1,2,3,4,5
B2	В библиотеке организовано автоматизированное рабочее место пользователя с доступом в интернет и к электронным базам	1,2,3,4,5
B3	В библиотеке организовано обучение работе с информационными ресурсами	1,2,3,4,5
B4	Открытый доступ к фондам	1,2,3,4,5
B5	Чёткое, понятное оформление фондов, каталогов	1,2,3,4,5

ДОСТУП К ИНФОРМАЦИИ

Д1	4асы работы библиотеки удобны для читателей	1,2,3,4,5
Д2	Фонды библиотеки регулярно пополняются новыми изданиями	1,2,3,4,5
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	1,2,3,4,5
Д4	Доступ к электронным, аудио- и видеоизданиям	1,2,3,4,5
Д5	Имеется возможность получения материалов по МБА, ЭДД	1,2,3,4,5

Сообщите о себе: пол, возраст, образование, профессия, сколько лет посещаете библиотеку.
Спасибо за ответы!

Q	КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА	Рейтинг восприятия (Pi)		Рейтинг ожидания (Ei)		Кoeffициент качества (Qi)	
		2008	2015	2008	2015	2008	2015
МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И ПРОСТРАНСТВО БИБЛИОТЕКИ							
M1	Планировка и площадь помещения должны (соответствует) обеспечивать удобство пользования библиотекой и работы в ней	4,4	4,7	4,7	4,8	-0,3	-0,1
M2	Помещение библиотеки должно быть (соответствует) в отличном состоянии	4,0	4,7	4,7	4,7	-0,6	0
M3	Интерьер (удобная мебель, оформление) библиотеки должно (соответствует) соответствовать современным нормам	4,0	4,5	4,6	4,7	-0,6	-0,2
M4	Местоположение библиотеки, должно быть (соответствует) удобно с учётом её максимальной пространственной доступности	4,6	4,6	4,7	4,7	-0,1	-0,1
M5	Название библиотеки и реклама должны быть (соответствует) видимы и легко узнаваемы	4,1	4,1	4,5	4,6	-0,4	-0,5
Q местоположение (M1–M5)		4,2	4,9	4,6	4,7	-0,4	-0,2
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ СОТРУДНИКОВ							
41	Персонал библиотеки должен (соответствует) оказывать услуги быстро и оперативно	4,9	4,8	4,7	4,8	0,2	0
42	Персонал библиотеки должен (соответствует) оперативно реагировать на просьбы	4,9	5,1	4,8	4,7	0,1	0,4
43	Персонал библиотеки должен быть вежлив в отношениях с читателями	4,9	4,9	4,9	4,7	0	0,2
44	Между читателями и персоналом библиотеки должна существовать атмосфера доверия и взаимопонимания	4,9	4,8	4,8	4,7	0,1	0,1
45	Сотрудники библиотеки должны обладать базовыми знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в интернете	4,2	4,8	4,5	4,6	-0,3	0,2
Профессиональный уровень сотрудников (41–45)		4,7	4,8	4,7	4,7	0	0,1
ВОЗМОЖНОСТЬ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ							
B1	Библиотека должна (имеет) современную оргтехнику и оборудование	2,8	3,7	4,5	4,5	-1,7	-0,8
B2	В библиотеке должны быть организованы автоматизированные рабочие места пользователя с доступом в интернет и электронным базам	2,6	3,8	4,3	4,5	-1,7	0,7
B3	В библиотеке должно быть организовано обучение работе с информационными ресурсами	2,7	3,6	4,0	4,3	-1,3	-0,7
B4	Фонд библиотеки должен быть в открытом доступе	4,4	4,8	4,7	4,7	-0,3	-0,1
B5	Оформление фондов, каталогов должно быть чётким и понятным	4,6	4,5	4,7	4,6	-0,1	-0,1
Q Возможность для самостоятельной работы (B1–B2)		3,4	4,1	4,4	4,5	-1,0	-0,4
ДОСТУП К ИНФОРМАЦИИ							
D1	Часы работы библиотеки должны быть удобны для читателей	4,6	4,7	4,8	4,9	-0,2	-0,2
D2	Фонды библиотеки должны регулярно пополняться новыми изданиями	4,4	3,7	4,8	4,8	-0,4	-1,1
D3	В библиотеке должно быть достаточное наименование периодических изданий	4,1	3,7	4,7	4,7	-0,6	-1,0
D4	В библиотеке должен быть доступ к электронным аудио- и видеоизданиям	2,6	3,5	4,2	4,6	-1,6	-1,1
D5	В библиотеке должна быть возможность получения материалов по МБА, ЭДД	2,7	3,5	4,2	4,3	-1,5	-0,8
Q Доступ к информации (D1-D2)		3,7	3,8	4,5	4,7	-0,8	-0,9
Глобальный коэффициент качества		4,0	4,0	4,6	3,7	-0,6	-0,3