

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 г. 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-

фициент 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



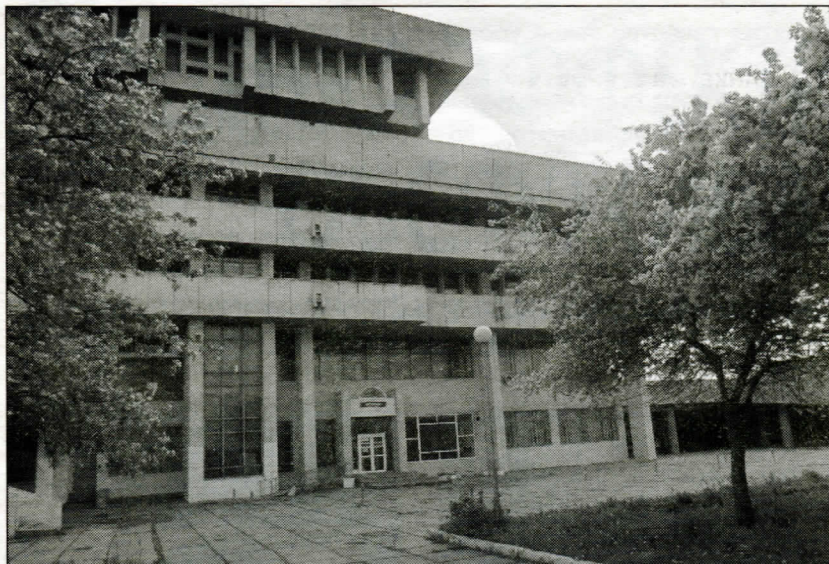
● Зал для встреч с молодёжью у нас никогда не пустует

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

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-

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-

- 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.ellib.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).

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-

терную сеть десяти библиотек;

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

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

Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	1, 2, 3, 4, 5
Ч2	Персонал учреждения реагирует на просьбы клиентов	1, 2, 3, 4, 5
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношениях с читателями	1, 2, 3, 4, 5
Ч4	Между читателями и персоналом существует атмосфера доверия и взаимопонимания	1, 2, 3, 4, 5
Ч5	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

D1	Часы работы библиотеки удобны для читателей	1, 2, 3, 4, 5
D2	Фонды библиотеки регулярно пополняются новыми изданиями	1, 2, 3, 4, 5
D3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	1, 2, 3, 4, 5
D4	Доступ к электронным, аудио- и видеоизданиям	1, 2, 3, 4, 5
D5	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							
Ч1	Персонал библиотеки должен (соответствует) оказывать услуги быстро и оперативно	4,9	4,8	4,7	4,8	0,2	0
Ч2	Персонал библиотеки должен (соответствует) оперативно реагировать на просьбы	4,9	5,1	4,8	4,7	0,1	0,4
Ч3	Персонал библиотеки должен быть вежлив в отношениях с читателями	4,9	4,9	4,9	4,7	0	0,2
Ч4	Между читателями и персоналом библиотеки должна существовать атмосфера доверия и взаимопонимания	4,9	4,8	4,8	4,7	0,1	0,1
Ч5	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 (Ч1—Ч5)		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—B5)		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—D5)		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