

Мониторинг качества услуг как составляющая формирования информационной среды научной библиотеки

*Ткаченко Д.В.,
заведующая отделом
информатизации и
автоматизации библиотечных
процессов библиотеки ННАУ*

Мониторинг качества предоставления услуг одна из составляющих эффективной и востребованной деятельности библиотек ВНЗ. Проведение изучения качества услуг не только позволяет проводить контроль качества и предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, а также выбора стратегии развития научной библиотеки.

Одним из ключевых вопросов при выборе способов измерения и критериев оценки качества библиотечных услуг является определение понятия «библиотечная услуга». Библиотечная услуга – это процесс взаимодействия между пользователем услуги и персоналом библиотеки, ее материальными, технологическими и интеллектуальными ресурсами, направленный на удовлетворение информационных и социокультурных потребностей общества и его индивидов. Качество – это степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Таким образом, качество библиотечных услуг можно определить как степень удовлетворенности информационных и социокультурных потребностей пользователей библиотеки.

Качество библиотечной услуги во многом зависит от ее поставщиков, от времени и места оказания услуги и от самих пользователей. Степень проявления этих свойств значительно различается. Оказание информационных услуг библиотеками ВНЗ требует участия самого пользователя, а их результат связан с конечным результатом научной или учебной деятельности.

На качество библиотечных услуг влияют следующие факторы:

- наличие и состояние библиотечно-информационных ресурсов библиотеки;
- условия размещения библиотек;
- условия для организации доступа удаленных пользователей к библиотечно-информационным ресурсам библиотеки;
- оснащение библиотечной мебелью и специальным оборудованием;
- организация библиотечного труда и прогрессивность применяемых технологий;
- условия работы для пользователей и персонала в помещениях библиотеки;
- укомплектованность специалистами и их квалификация.

Для того, чтобы выявить влияние различных факторов на уровень качества информационных услуг библиотеки, их соответствие ожиданиям пользователей, по нашему мнению необходимо проводить мониторинг качества услуг.

Мониторинг качества библиотечных услуг предполагает комплексный характер рассмотрения качества базовых библиотечных услуг с учетом позиций потребителя, современных профессиональных требований и факторов, влияющих на качество библиотечных услуг. Её применение помогает определить реально достижимые нормативы стандарта деятельности библиотек ВНЗ и позволяет актуализировать и конкретизировать стратегию и тактику управления библиотекой, выявить «проблемные» места в работе библиотеки, снижающие общую оценку качества библиотечной работы в целом.

Исходя из того, что качество библиотечной услуги зависит от множества факторов, целесообразно отказаться от использования формальных критериев оценок и методов, применяемых для измерения качества товаров, и остановить свой выбор на «косвенных» критериях оценки качества услуг. Как известно, одним из «косвенных» критериев оценки

качества услуги является реакция потребителя, которая проявляется как совокупность объективных и субъективных параметров.

К субъективным параметрам можно отнести реакцию пользователя на качество обслуживания. Данный параметр достаточно сложно представить в количественном выражении, но его можно оценить, анализируя данные о претензиях клиентов и соответствии качества услуг внутренним и внешним стандартам. К тому же критерии соответствия качества услуги нормам стандартов позволяют измерить качество не столько результатов предоставления услуги, сколько самого процесса ее оказания.

Сбор необходимых для анализа данных об отношении к предлагаемым услугам можно осуществлять различными способами. Наиболее распространенный – опрос или анкетирование потенциальных и реальных пользователей. Так, специалистами библиотеки Николаевского национального Аграрного университета было проведено анкетирование среди профессорско-преподавательского состава. Анкетированием было охвачено 102 преподавателя. В результате были получены следующие результаты.

В библиотеку наши преподаватели обращаются по потребности 87,76 %, один раз в месяц – 2,04 %, раз в неделю – 10,2 %. На вопрос «Услугами каких отделов библиотеки Вы пользуетесь» респонденты ответили следующим образом: читальным залом пользуются 59,18 %, а абонементом – 65,31 %, услугами ЭЧЗ пользуются 38,78 %, а услугами библиографического отдела – 20,41 %, обращаются за помощью администрации библиотеки – 26,53 %. Таким образом, ведущими направлениями оказания услуг нашей библиотеки остаются традиционные услуги, т.е. услуги абонемента и читального зала. Нас заинтересовала такая ситуация, и нами был проведен дополнительный анализ респондентов, которые не пользуются ЭЧЗ. Как выяснилось в результате такого анализа 61,22 % из всех опрошенных преподавателей не пользуются такого рода услугами. Возрастные показатели таких пользователей следующие: 43,33 % в

возрасте 25-35 лет, 20 % - 36-50 лет и 36,67 % - старше 50 лет. Самое интересное, что молодые преподаватели не пользуются услугами ЭЧЗ. Мы предположили, что пользователи такой возрастной категории имеет более высокий уровень информационной культуры, более уверенно чувствуют себя в Интернет - поиске и, как выяснилось, чаще пользуются удаленно с помощью сайта библиотеки нашими информационными ресурсами.

Среди опрошенных пользователей 83,67 % указали, что работники библиотеки оказывают им реальную помощь, 10,2 % - указали, что помощь библиотекарей эффективна довольно часто, 6,12 % - указали, что такая помощь эффективна иногда. Ни один респондент не указал, что помощь работников библиотеки никогда не бывает эффективна или такого рода помощь не требуется вообще.

Мы попросили пользователей оценить качество некоторых услуг, оказываемых библиотекой национального аграрного университета. Средние баллы по 10-бальной системе такой оценки выглядят следующим образом:

- профессиональная квалификация библиотекарей – 9,38 баллов;
- вежливость – 8,9 баллов;
- оперативность обслуживания – 9 баллов;
- удобство режима работы – 8 баллов;
- полнота комплектования фонда – 7 баллов;
- наличие новейших поисковых систем (УФД-библиотека) – 7,6 баллов;
- спектр информационных услуг – 7,5 баллов;
- воспитательная работа студенческой молодежи – 7,6 баллов;
- электронные информационные ресурсы по основным дисциплинам – 8,5 баллов.

Таким образом, можно выделить проблемные области оказания услуг. В нашей библиотеке это полнота комплектования фонда, спектр информационных услуг, воспитательная работа и поисковые системы. Проблему полноты комплектования фонда на данном этапе довольно сложно решить. Что касается спектра информационных услуг, то в дальнейшей

работе планируется учесть пожелание пользователей и расширить информационные услуги.

Проблемы с поисковой системой вполне понятны. Для поднятия рейтинга данной услуги необходимо провести консультационную работу, направленную на раскрытие поисковых возможностей электронного каталога среди профессорско-преподавательского состава национального аграрного университета.

Работа по воспитательной работе среди студенческой молодежи ведется на довольно высоком уровне, однако необходимо учитывать то, что преподаватели, к сожалению, редко посещают массовые мероприятия. Для повышения рейтинга данного вида услуг необходимо наладить информирование преподавателей о такого рода мероприятиях и активно привлекать их даже участию в них.

Таким образом, при выборе параметров мониторинга библиотечных услуг необходимо учитывать, что параметры качества во многом зависят от вида услуг и от социальных задач, которые решаются с их помощью. Для этого в библиотеке ННАУ была проведена работа по выявлению основных блоков базовых библиотечных услуг, оказываемых библиотеками ВНЗ. В результате было сформировано 4 блока:

- услуги по обеспечению доступа к информации;
- услуги по методическому обеспечению деятельности библиотеки в структуре ВНЗ;
- услуги по информационному обеспечению учебного процесса и научно-исследовательской деятельности;
- услуги по культурно-массовой и воспитательной работе среди студентов.

Каждый блок объединяет библиотечные услуги, обеспечивающие решение конкретной задачи. Например, в блок услуг по обеспечению доступа к информации были включены:

- услуги по формированию библиотечно-информационных ресурсов;
- услуги по обеспечению доступа к документным фондам библиотеки;
- услуги по обеспечению доступа к учебно-методической информации и Интернет-ресурсам;
- услуги по обучению библиотечно-библиографическим знаниям и навыкам информационной грамотности.

В качестве показателей качества оказания услуг по обеспечению доступа пользователей к информации нами было выделено 4 группы показателей:

1. Показатели доступности и комфортности, характеризующие условия предоставления услуги.
2. Информационные показатели, характеризующие информационную обеспеченность пользователей и качество библиотечно-информационных ресурсов библиотеки.
3. Профессиональные показатели.
4. Претензионные показатели.

Таким образом, библиотекой национального аграрного университета ведется работа по внедрению в свою деятельность системы менеджмента качества. Система менеджмента качества (СМК) – это инструмент позволяющий организовать и направить наши действия на эффективное управление, совершенствование и непрерывное улучшение деятельности библиотеки.

Наша библиотека при внедрении системы менеджмента качества столкнулась со следующими проблемами: недостаточно опыта сертификации информационных и библиотечных услуг, недостаточное ресурсное и техническое обеспечение библиотек, необходимость постоянного повышения уровня квалификации сотрудников в соответствии с требованиями времени.

Специалистами библиотеки была разработана рабочая схема внедрения системы менеджмента качества. Схема внедрения системы менеджмента качества примерно такова:

- организация рабочей группы;
- определение миссии, стратегии библиотеки;
- назначение уполномоченного по качеству;
- составление плана работы;
- составление документов системы менеджмента качества;
- внедрение в работу системы менеджмента качества;
- анализ работы по качеству и ее результатов.

Система менеджмента качества – важный инструмент в управлении деятельностью библиотеки. Поэтому библиотека национального аграрного университета стремиться к следующим показателям своей работы:

- Максимальный учет потребностей пользователей;
- Оптимальная организационная структура;
- Единая система документации;
- Эффективное управление процессами;
- Максимальная реализация возможностей сотрудников;
- Повышение имиджа библиотеки.

Список использованной литературы

1. Дворкина, М. Я. Книги... напрокат? «Библиотечная услуга» и «библиотечное обслуживание». Продолжение разговора / М. Я. Дворкина // Библиотечное дело. – 2006. – № 3. – С. 32.
2. Ивлиева, Т. Н. Методологическое значение понятий «библиотечная услуга» и «библиотечное обслуживание» / Т. Н. Ивлиева, Е. В. Смолина // Библиотечное дело. XXI век. – 2006. – № 2. – С. 56–72.
3. Пономарева, Т. А. Качество услуг: качественные параметры оценки / Т. А. Пономарева, М. С. Супрягина // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1 (45). – С. 47–58.
4. Тикунова, И. П. Измерение качества библиотечных услуг – актуальная проблема современности / И. П. Тикунова // Библиотеки и просвещение в области прав потребителей :

материалы 3-го Всерос. научн.-практ. семинара (г. Москва, 15-16 нояб. 2007 г.) / Федер. агентство по культ. и кинематографии, Рос. гос. б-ка, НП МОПИЦПИ. – М., 2008. – С. 74-81.