

Ратманова С.Б.

Качество обслуживания в представлении читателя

На основе результатов трехкратного анкетирования уточнены элементы модели качества обслуживания, дан краткий обзор состояния их исследованности. Предложены формулировки научных понятий "качество обслуживания" и "комфортность обслуживания" для терминологической системы библиотековедения. Проведено сравнение отечественных и зарубежных концепций, а также взглядов библиотековедов и читателей по рассмотренным аспектам проблемы.

В 1980—1990-е гг. на всех уровнях социально-экономической жизни СНГ центр внимания переносится с количественных показателей на качественные, с промежуточных итогов на конечные, с процессов наращивания ресурсов на улучшение их использования [1,2]. Современные общественные явления и закономерности как в капле воды отражаются в библиотечном деле, где вновь поднимается животрепещущая проблема качества обслуживания [3].

На разных этапах развития библиотековедческой мысли к данной теме предлагались различные подходы, наиболее полно обобщенные в публикациях Ю.Н. Столярова, Н.С. Карташова, М.Я. Дворкиной, Е.А. Фенеленова [4—7]. Их анализ показал, что, несмотря на понимание важности качества в обслуживании читателей, преимущество отдавалось все же статистическим результатам [5; 7—12]. Сегодня признано, "что критерии и показатели действенности работы с читателями, долгие годы ориентированные на вал (больше — значит лучше), в равной степени непригодны для всех библиотек" и между ними наблюдаются серьезные диспропорции [5, 13]; поэтому до сих пор библиотеки не научились определять, насколько качественно они выполняют главные функции, как полно удовлетворяют читательские запросы [12]. Установив, что уровень библиотечного дела в конечном

счете определяется не столько количественными, сколько качественными параметрами [14], библиотековеды считают современной центральной методологической задачей разработку научно обоснованных критериев и показателей оценки библиотечного обслуживания, многомерной, дифференцированной системы его измерения [5; 13; 15—18]. Аналогичные выводы следуют из статей практиков, подчеркивающих неразрывную взаимосвязь качества обслуживания читателей с авторитетом библиотеки в обществе [19].

Значение качества обслуживания как фактора, определяющего успех бизнеса на рынке услуг, существенно возрастает и за рубежом [20]. Библиотековеды США, Швеции, Великобритании, Италии, Нидерландов ведут интенсивный поиск решения этой проблемы в направлении, специфичном для их стран и библиотечного дела как отрасли культуры [21].

Несмотря на большой международный опыт, ряд ценных предложений и бурные дискуссии в профессиональной печати, степень изученности проблемы остается, на наш взгляд, пока явно недостаточной; тем более, что качество обслуживания как исследовательская задача требует к себе пристального внимания, становится общепризнанным, актуальным и перспективным направлением [22, 23].

Не претендуя на полноту и исчерпанность раскрытия отдельных аспектов проблемы, попытаемся частично осветить их с помощью локальных самостоятельных теоретических исследований и рассмотрением применяемых на практике приемов [5; 13; 18; 24—27].

В нашем исследовании в роли потребителя выступает читатель; локальным практическим уровнем служит НТБ Алма-Атинского хлопчатобумажного комбината (АХБК). В течение 3 лет, с 1989 по 1991 г., проведены 3 опроса респондентов с различным стажем пользования библиотечными услугами. Охвачено около 50% от общего количества читателей.

При анализе полученных данных замечена общая закономерность для ответов на любую анкету независимо от ее тематической направленности, формулировки и круга изучаемых вопросов. Вопреки ожиданиям библиотекарей НТБ респонденты дружно называли одни и те же факторы качества библиотечного обслуживания. Это свидетельствует о наиболее серьезных проблемах, общих для читателей не только НТБ АХБК, но и многих других библиотек. Отметим, что иные варианты ответов даже не встречались в специальных свободных графах, предназначенных для выражения читательской индивидуальности. Этим

респонденты неоднократно подчеркивали, что они ценят в работе библиотеки, что для них является по-настоящему главным, на что в первую очередь следует обратить самое пристальное внимание. Как показывает таблица (прил. 1), в анкетах неизменно назывались пять основных факторов качества обслуживания. Все они являются знаковыми, традиционными, довольно устойчивыми, так как постоянно обсуждались теоретиками и практиками в прежние годы. Но для обоснованной характеристики качества процессов обслуживания выбирался, как правило, один ведущий фактор, который возводился в ранг наиболее важного и самого приоритетного. Например, для Ю.Н. Столярова главным критерием библиотечного сервиса служит полнота удовлетворения читательского спроса. В качестве ведущего фактора у Н.С. Карташова выступает оперативность; у И.М. Фрумина, Л.З. Амлинского, А.С. Сокальского — экономия читательского времени [4, с. 200—201].

Результаты наших исследований (как мы считаем, ценные не для одной нашей библиотеки) направлены на формирование комплексной модели качества обслуживания [8, 28].

Согласно этой модели, каждый фактор, указанный библиотековедами и читателями, является не единичным критерием, а только составной частью, элементом сложной структуры библиотечного сервиса. Эту мысль частично разделяет с нами коллега из Беларуси, называя основными показателями обслуживания два фактора — полноту и оперативность удовлетворения читательских запросов [29].

Определение пяти факторов, составляющих основу модели качества обслуживания, имеет перспективное значение. По прогнозам отечественных библиотекведов все качественные характеристики должны в будущем стать более важными для библиотекарей, чем книговыдача и книгообращаемость, число читателей и книгообеспеченность [30]. Предлагаемая концепция совпадает с зарубежной. Например, в США меняются критерии оценки качества обслуживания: в основу кладутся не количественные характеристики фондов, а объем, разнообразие и скорость предоставления информации [31, 32].

Учитывая важность и долговременную стабильность указанных библиотековедами и читателями факторов, рассмотрим их в порядке приоритетности (прил. 1). Кратко охарактеризуем состояние исследованности каждого фактора, определим выводы, вытекающие из мнений наших респондентов.

1. Этика взаимоотношений библиотекаря и читателя

На Западе, с которого сейчас принято активно брать пример, культура общения библиотекаря с читателем является существенным компонентом маркетинга. Например, в оценку деятельности американских фирм сферы услуг заложены 5 особых качеств, называемых критериями успеха. Один из них — общий уровень культуры фирмы и персонала — занимает первый план [33]. Зарубежные специалисты считают, что "... услуги могут классифицироваться по степени контакта с потребителями... Многие фирмы... должны понимать, что люди ...действующие в сфере сервиса, функционируют так же, как продавцы и специалисты, реагирующие на жалобы. Они могут быть единственным контактом потребителя с фирмой" [34]. В данном случае сказанное можно полностью отнести к библиотеке (которая представляет собой своеобразную фирму культуры, образования, воспитания, общения, услуг) и библиотекарю (который является ее наглядным олицетворением и воплощением). Соответственно при библиотечном обслуживании контакты с читателями очень значительны, могут рассматриваться и оцениваться в качестве самостоятельной услуги.

При этом особенно ценится "доброрасположение" — термин, определяющий человечность, приветливость персонала, заботу об удобствах пользования библиотекой, доверие к читателю и широко применяемый в библиотечной жизни Америки. Не случайно в американской профессиональной печати самое пристальное и постоянное внимание уделяется личности библиотекаря, его общению с посетителями, умению ладить с людьми [35, 36].

В последние годы под влиянием мирового опыта библиотековеды СНГ стали по-иному подходить к трактовке взаимодействия в системе "библиотекарь — читатель". Если раньше они концентрировали свое внимание преимущественно на изучении оперативности и полноты, как главных факторов обслуживания, то сейчас неоднократно подчеркивают первостепенную важность такого субъективного фактора, как стиль взаимоотношений между персоналом и посетителями библиотеки. Это взаимодействие определено как канал изучения обратной связи, отправная точка работы любой библиотеки; элемент живого общения на выходе всего процесса обслуживания, библиотечный диалог равноправных партнеров и т. п. [4, 37, 38]. В дополнение ко всему можно назвать такое тесное взаимодействие движущей силой библиотечного обслуживания, сотрудничеством и согласием.

И все же, несмотря на свою общепризнанную важность, личностная форма культуры общения библиотекаря и читателя не получила должного глубокого освещения [39], хотя по этому поводу проведено подробное исследование [40].

На наш взгляд, предлагаемый метод [40] является громоздким, утомительным (особенно для читателя), отнимающим много времени и не позволяющим сделать достаточную для выводов выборку.

По результатам нашего анкетирования ответы читателей, в которых особое место занимает межличностный фактор, направляют к частичному решению поставленной проблемы. На наш взгляд, в традиционную документацию по обслуживанию следует включить взаимоотношения посетителей и библиотекарей, их оценку друг друга под разным углом зрения. Подобный вывод об использовании межличностного фактора в качестве элемента исследовательского учета предложен в отношении справочно-библиографической работы [41].

2. Наличие благоприятных (комфортных) условий для занятий и эмоциональной разгрузки

Этот фактор мало исследован в теоретическом плане [4, с. 212]. К тому же на его счет имеются разные взгляды. Одни библиотековеды понимают под комфортными условиями максимум удобств, обеспечивающих спокойствие и уют во взаимной работе библиотекарей и читателей [4; 29; 42—46]. В состав этих благоприятных условий часто включают техническую оснащенность, художественное оформление интерьера, освещенность библиотечного помещения, соответствующее оборудование и т. п. Другие специалисты определяют комфортные условия как фактор, входящий в производство библиотечных услуг, элемент библиотечной среды, влияющий на читателя [6, с. 124—125; 43; 47—48]. Третьи включают их в состав качества услуги, но при этом техническую оснащенность и художественное оформление считают самостоятельными компонентами [43, с. 6]. Иногда это понятие используется в качестве синонима определения "комфортность обслуживания" [25, 49] или не раскрывается по смысловому содержанию [42; 43; с. 6; 50]. Только в одном случае нам встретилась трактовка этого понятия как многомерного явления [38, с. 46].

Компоновка факторов, осуществленная в результате анкетирования читателей, наводит на мысль об отсутствии в терминологической системе библиотековедения четких формулировок определения "ком-

фортные условия", "комфортность обслуживания"; в их использовании наблюдается разноречивая и профессиональная "каша". Чтобы разобраться в этом вопросе, обратимся к ответам читателей.

Респонденты, заполнившие анкету изучения взаимоотношений библиотекаря и читателя, под комфортностью обслуживания понимают не только комфортные (благоприятные) условия для занятий, но и другие факторы обслуживания (прил. 2). Это дает основание считать, что комфортность обслуживания — это совокупность (или органичное слияние в единое целое) личностно-коммуникационных, пространственно-временных, организационных, предметно-материальных, правовых и других факторов (условий), необходимых для качественного обслуживания в библиотеке. Исходя из данной формулировки, считаем, что комфортность и культура обслуживания — это синонимы. Нашу позицию подкрепляет мнение библиотковеда М.Я. Дворкиной: "Культура обслуживания включает также технологическую, методическую, организационную, правовую культуры" [6, с. 125].

Подобная мысль высказана и практиками. Так, методист А.А. Маркова понимает под культурой обслуживания предметную и личностную формы ее проявления. К ним относятся: организация прогрессивных методов обслуживания, создание благоприятных условий для работы читателей, эстетическое оформление фонда, профессиональное мастерство сотрудников, этика, стиль взаимоотношений читателя и библиотечного работника [29]. Методист Г. Степанова включает в комфортные условия два приоритетных фактора: предоставление разнообразных услуг и наличие специального помещения для занятий [51]. Во всех трех мнениях имеются в виду различные (предметные и личностные) аспекты комфортности обслуживания, что можно наглядно представить по прил. 2. Пользуясь схемой, предлагаем понятие "комфортность обслуживания" применять в широком смысле для характеристики общего процесса, методики и технологии обслуживания читателей, термин "комфортные условия" — для характеристики благоприятных условий для занятий и отдыха (т. е. в узком смысле).

3. Полнота и безотказность удовлетворения потребностей читателей

Фактор является одной из главнейших целей библиотечного обслуживания. Однако, несмотря на единодушное признание этого, среди библиотекведов встречаются разногласия по поводу его однозначности и оптимальности. Например, Н.С. Карташов называет данный фактор приемлемым для оценки и сопоставимости уровня работы с читателями, деятельности библиотек в разных условиях [5]. Ю.Н. Столяров возводит его в абсолют, выдвигая на роль общего критерия эффективности и качества библиотечного обслуживания. При этом приведены следующие аргументы: фактор поддается количественному измерению, а главное — представляет собой синтез библиотечного сервиса и непосредственно полноты обслуживания [4, с. 197—208]. С коллегой солидарна М.Я. Дворкина [6, с. 117] и, наоборот, не согласен А.Н. Ванеев, заметивший, что трактовка Ю.Н. Столярова связана не с содержательной, а с логической стороной обслуживания [52].

Другие библиотекведы придерживаются мнения, что полнота фонда оценивается ниже комфортности, или "фактора обслуживания" [4, с. 212, 234, 242].

Идентичный вывод следует из ответов читателей, которые выделяют полноту, безотказность и культуру (сервис) обслуживания в число отдельных, относительно самостоятельных факторов (прил. 1). Кроме того, для респондентов НТБ АХБК более ценным оказалось скорее качество труда библиотекаря, чем состав фонда библиотеки [27, с. 12]. Если исходить из этих суждений, которые мы в основном разделяем, то полноту удовлетворения запросов читателей (какой бы глубокий и емкий смысл в этот фактор ни вкладывался) не следует считать единственным всеобъемлющим критерием. Однако такое утверждение не снимает ни с теоретиков, ни с практиков ответственности за решение проблемы полноты фонда и отказов, особенно "скрытых". Еще в 1981 г. констатировался факт, что "... ни один из исследователей не учитывает "скрытые отказы" [4, с. 209]. За прошедшее десятилетие специалисты (Ю.Н. Столяров, М.Я. Дворкина, Н.З. Стародубова) внесли определенный вклад в теоретическое обоснование понятия "отказ" и совершенствование методики его учета [6, с. 64—67; 53]. Тем не менее сегодня отсутствует разработка оперативной документации, одновременно сочетающей представление

читателей об обслуживании в целом и дающей материал для изучения и анализа обоснованности отказа с позиции пользователя.

4. Оперативность (скорость) выполнения заказов и экономия читательского времени

Этот фактор находится в теснейшей взаимосвязи и взаимозависимости с полнотой удовлетворения потребностей читателей. На его значимость обратили должное внимание библиотековеды США еще в 1911 г. [45]. И сегодня, спустя более 80 лет, коэффициент оперативности признан важнейшим фактором уровня удовлетворенности читательских запросов, ведущим показателем культуры обслуживания, главным критерием всей постановки библиотечного дела [4, с. 201; 39, с. 61]. Подробные исследования по поводу универсальности данного фактора предприняты Ю.Н. Столяровым, Н.С. Карташовым, А.З. Амлинским, И.М. Фруминным, А.С. Сокальским; упоминания о нем имеются в работах М.Я. Дворкиной, Л.Н. Голенок. С одной стороны, наших библиотековедов привлекает в нем возможность количественного измерения, простота и надежность расчетов [4, с. 205—206]. С другой стороны, этому критерию мешают быть универсальным ряд причин: непроизводительное время, затраченное абонентом на поиск информации, разыскание документа, оформление заказа, получение и сдачу издания [3, с. 54; 4, с. 204—205; 7, с. 38].

В связи с этим в качестве конкретной меры более 10 лет назад методическим центром предлагалось позаботиться о разных типах и видах библиотек, разработать для них приемлемые нормативы ожидания нужного документа [4, с. 205]. В настоящее время некоторые библиотеки (РНТБ Беларуси) стремятся осуществить это самостоятельно [29]. Однако далеко не все НТБ имеют возможность проводить крупные, фундаментальные исследования, еще меньшая часть из них знает или представляет собственный коэффициент оперативности обслуживания. Для этого силами самих библиотек любого ранга (при должном желании и заинтересованности) может быть создана простейшая элементарная методика, приемлемая не только для библиотечарей, но и для читателей. Ее главное отличие от прежних подходов должно состоять в возможности сравнивать мнения и читателей, и библиотечарей по всем интересующим аспектам [53, с. 222].

5. Ассортимент предоставляемых услуг

Набор (пакет) услуг мало изучался нашими библиотековедами, хотя еще в 1981 г. было известно, что "абонент судит о качестве работы по... разнообразию других услуг, предоставляемых библиотекой" [4, с. 198]. Были разработаны различные классификации услуг, ориентированные на особенности библиотечной технологии, но не учитывающие потребности пользователя [6, с. 42—43]. Для устранения этих недостатков следует шире использовать в обслуживании читателей элементы современного маркетинга: изучение потребителей (особой клиентуры), стремление превзойти их ожидания, радикальное обновление ассортимента услуг, организацию их сбыта, т. е. умелого предложения, и т. д. [23, 54]. Именно так поступают все преуспевающие и быстро растущие компании США, для которых приоритетным принципом является надлежащее качественное обслуживание потребителей [23, с. 156, 158—159]. Поэтому зарубежные фирмы и библиотеки уделяют пристальное внимание дальнейшему развитию номенклатуры оказываемых услуг. Среди них рассылка аннотированных указателей, списков литературы по адресам активных и потенциальных читателей; бронирование и резервирование изданий; различные посреднические услуги; предоставление индивидуальных кабинетов для хранения вещей и литературы читателей, комнат с пишущими машинками; утренний прием книг от читателей до открытия библиотеки с помощью специальных ящиков; оформление изолированных кабин непосредственно в книгохранилище и т. д. [54].

Некоторые новые виды услуг наши библиотеки внедряют в практику (прием предварительных заявок, предложений, реализация услуг по телефону, ночной абонемент, срочная обработка затребованных новых поступлений [23, с. 127, 159; 33; 51]. В отечественной печати уже прозвучало предложение об увеличении срока пользования литературой на дому [27, с. 12], что совпадает с зарубежной тенденцией. Имеются и другие прогрессивные предложения [55]. И все же, к сожалению, библиотеки СНГ ограничиваются, как правило, традиционным достигнутым уровнем услуг [26, с. 44—46; 56]. Мнение читателей о возможном, желательном уровне обслуживания изучается недостаточно, содействие библиотекovedов в этом довольно слабое. В сложившейся ситуации случайные, отрывочные исследования уже не помогут. Нужен оперативный сбор предложений, постоянный анализ

реакции читателей на новые виды обслуживания, как это принято в развитых странах [23, с. 184].

Итак, мы рассмотрели пять основных факторов, представляющих собой "нераздельный сплав" (4, с. 219), основу и суть понятия "качество обслуживания". Это позволило сформулировать его научное определение, которое полностью отсутствует в терминологическом словаре по библиотечному делу [57], но встречается в отдельных работах. Например, Ю.Н. Столяров понимает под качеством "неразрывную совокупность внутренних и внешних, существенных и несущественных свойств процесса библиотечного обслуживания абонентов" [4, с. 190]. М.Я. Дворкина определяет качество конкретной услуги как "совокупность ее свойств, обеспечивающих удовлетворение и развитие конкретных потребностей читателя" [6, с. 115]. Нам представляется, что обе формулировки нуждаются в конкретизации и уточнении. Так, в странах Запада существует мнение, что "среди членов общества есть много людей, которые не являются читателями и никогда ими не станут, если их потребности не будут выявлены, предупреждены и удовлетворены" [54, с. 87]. Следовательно, удовлетворение читательских потребностей — это заключительный этап обслуживания. Перед ним имеются и предыдущие — это выявление и предупреждение конкретных потребностей (т. е. выполнение прогностических функций). Кроме того, американские специалисты по контролю качества продукции и услуг считают, что "основным и начальным условием является максимально точное определение всех требований потребителя, ориентация на их удовлетворение". По их мнению, "Качество... услуги можно определить как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик... услуги, отвечающей требованиям потребителя..." [58].

Суммируя все взгляды и используя экономическую, метрологическую, социологическую терминологию, можно представить формулировку научного понятия "качество обслуживания" в следующем варианте:

Качество обслуживания — это комплекс (совокупность) всех необходимых технолого-эксплуатационных факторов (характеристик), способствующих выявлению, предупреждению, прогнозированию, определению, удовлетворению и дальнейшему формированию потребностей (требований) читателей в библиотечном обслуживании.

Сравнивая содержание научных понятий "комфортность обслуживания" и "качество обслуживания", сформулированных с помощью рассмотренных факторов, объясним разницу в их содержании. Комфортность обслуживания включает в себя организационно-управленческую, юридическую, эксплуатационно-технологическую функции (прил. 2), качество обслуживания — прогностическую и эксплуатационно-технологическую (производственную) функции, т. е. является составным элементом комфортности обслуживания. Поэтому считаем, что понятие "комфортность обслуживания" шире по смыслу, чем "качество обслуживания", хотя специалисты иногда допускают их семантическое равенство. Но в этом плане тема очень мало исследована.

Приложение 1

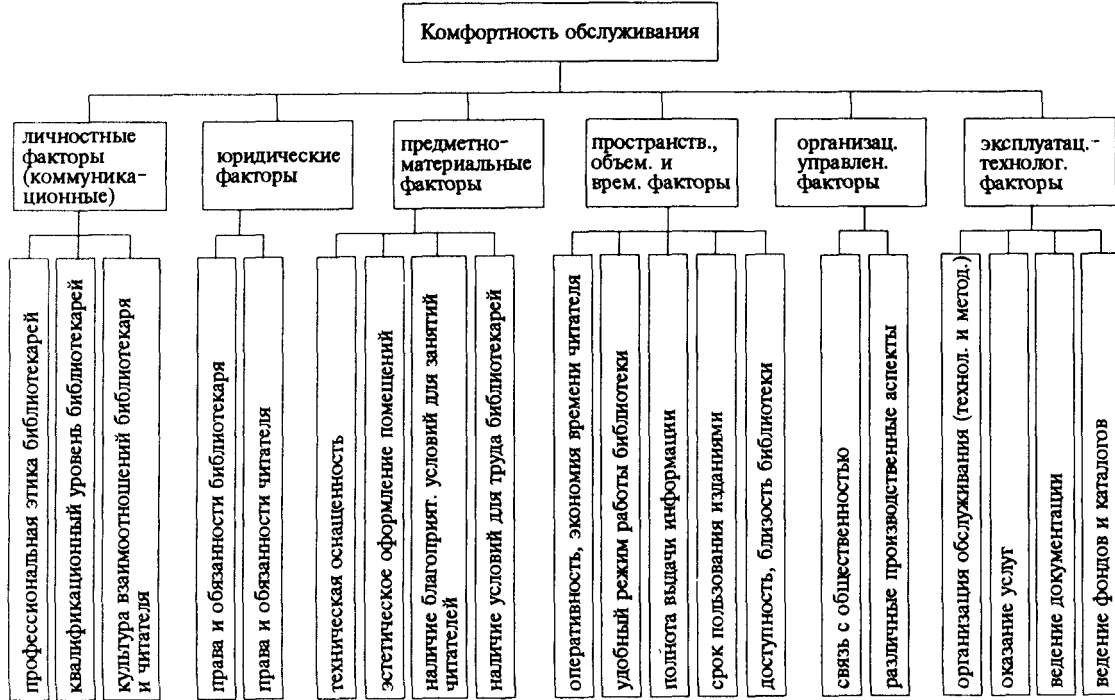
Таблица факторов качества обслуживания, указанных читателями
НТБ АХБК (в процентах к общему количеству опрошенных)

Факторы качества обслуживания	В анкете изучения:		
	качества работы НТБ	взаимоотношений библиотекаря и читателя	перспектив развития библиотечных услуг
1. Культура межличностных отношений библиотекаря и читателя; уровень квалификации библиотечных кадров	91,2	26,6	60,0
2. Наличие благоприятных условий для занятий и эмоциональной разгрузки	70,2	12,6	75,7
3. Безотказность (полнота) обслуживания	55,3	11,2	31,5
4. Оперативность выполнения заказа, экономия читательского времени	44,5	15,2	21,3
5. Степень развитости и ассортимент предоставляемых услуг (включая открытый доступ, удобный режим работы и т. д.)	47,9	8,5	17,5
Удовлетворенность читателя библиотечным обслуживанием и организацией работы НТБ	70,8	19,8	20,5

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Калмыков В.Н. Философские аспекты концепции ускорения социально-экономического развития советского общества // Филос. науки. — 1987. — № 4. — С. 7.
2. Карташов Н.С. Курсом ускорения: Крупномасштабность библиотечного дела и пути его интенсификации // Библиотекарь. — 1986. — № 8. — С. 6.

Факторы понятия "комфортность обслуживания"



3. Клещук С.Е. Библиотечное дело в СССР: причины застоя и пути перестройки // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1990. — № 1. — С. 3—4.

4. Столяров Ю.Н. Библиотека: структурно-функциональный подход. — М.: Книга, 1981. — 225 с.

5. Карташов Н.С. Задачи перестройки НИР по библиотечному делу // Сов. библиотековедение. — 1987. — № 3. — С. 4—6.

6. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание как система: Учеб. пособие. — М.: Изд-во МГИК, 1992. — 136 с.

7. Фенелонов Е.А. Об измерении эффективности библиотечной работы. // Сов. библиотековедение. — 1985. — № 2. — С. 35.

8. Камушкина Л.В. Один из подходов к оценке работы массовых библиотек // Там же. — № 3. — С. 23—24.

9. Столяров Ю.Н., Мотульский Р.С. Скупой платит дважды // Библиотекарь. — 1991. — № 7. — С. 11.

10. Рудая З. Точка зрения // Библиотекарь. — 1990. — № 8. — С. 43.

11. Карташов Н.С. Экономические методы в практику библиотек // Там же. — 1989. — № 7. — С. 3—4.

12. Силиверстова Е. О функциях библиотек // Библиотека. — 1992. — № 1. — С. 29.

13. Добрынина Н., Матлина С. Нет плохих читателей — есть формы работы, которые давно устарели // Библиотекарь. — 1990. — № 7. — С. 11—12.

14. Чачко А.С. Истоки и предпосылки формирования библиотечной профессиональной культуры // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1988. — № 8. — С. 3—12.

15. Добрынина Н.Е., Матлина С.Г. К плюрализму в работе с читателями массовых библиотек (постановка вопроса) // Библ. дело и библиография: Экспресс-инф. / Гос. б-ка СССР им. В.И. Ленина. — 1990. — Вып. 6. — С. 12.

16. Тихомирова И. Сфера услуг или воспитания? // Библиотекарь. — 1989. — № 10. — С. 12.

17. Гиль С.В. Оценка работы библиотек // Сов. библиотековедение. — 1986. — № 5. — С. 68.

18. Афанасьев М.Д. Отношение читателя к библиотеке как предмет исследования // Там же. — 1981. — № 6. — С. 46—52.

19. Библиотекарь. — 1984. — № 2. — С. 21; № 4. — С. 43—44; № 10. — С. 2; № 11. — С. 11; 1985. — № 4. — С. 38; № 7. — С. 19; № 12. — С. 3; 1986. — № 3. — С. 15; № 7. — С. 21—22; № 12. — С. 28; 1987. — № 11. — С. 4; 1988. — № 1. — С. 18; № 6. — С. 4; № 7. — С. 4—5; № 8. — С. 11—18; № 12. — С. 3—5; 1989. — № 4. — С. 10; № 5. — С. 19—23; 1990. — № 1. — С. 18; № 7. — С. 12; 1991. — № 7. — С. 36—37; 1992. — № 3—4. — С. 32—33 и др.

20. Карлоф Б. Деловая стратегия: концепция, содержание, символы: Пер. с англ. — М.: Экономика, 1991. — С. 128.
21. Библиотечное дело и библиография за рубежом: Библиогр. инф. / Гос. б-ка СССР им. В.И. Ленина. Информкультура. — 1987. — № 1. — С. 28; № 4. — С. 15; № 8. — С. 13; № 9; № 12. — С. 30; 1989. — № 6. — С. 27; № 7. — С. 29; № 11. — С. 30; 1990. — № 3. — С. 31; № 8. — С. 18; 1991. — Вып. 2. — С. 16, 25; Вып. 3. — С. 9, 14, 18; Вып. 4. — С. 19—20; Вып. 6. — С. 15; Вып. 9. — С. 15; Вып. 12. — С. 3, 24.
22. Столяров Ю.Н. Назвался груздем — полезай в кузов, или комментарий к дискуссии об информатике // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1991. — № 4. — С. 30.
23. Современный маркетинг / Под ред. В.Е. Хруцкого. — М.: Финансы и статистика, 1991. — С. 28, 33, 34, 43, 151, 154, 156, 160, 168.
24. Минкина В.А. Информационный маркетинг // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1989. — № 8. — С. 8—11.
25. Минкина В.А. Проблемы организации справочно-информационного обслуживания специалистов // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1991. — № 11. — С. 11.
26. Переход НТБ на новые условия хозяйствования (метод, рекомендации) / ГПНТБ СССР. — М., 1990. — С. 16.
27. Ратманова С.Б. Научно-техническая библиотека предприятия глазами специалиста // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1990. — № 8. — С. 16.
28. Ратманова С.Б. О структуре и показателях научного понятия "качество культуры обслуживания" // Актуальные проблемы развития культуры на современном этапе: Тез. науч.-практ. конф.: Вып. 2 / Республ. ин-т повышения квалификации руководящих работников культуры. — Алма-Ата, 1992. — С. 96.
29. Маркова А.А. Система управления качеством библиотечной деятельности // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1991. — № 4. — С. 5—6.
30. Грибовский Н.Э. Штрихи к будущему библиотеки и библиотекаря // Там же. — № 1. — С. 16.
31. Клещук С.Е. Дипломированный сотрудник вузовской (научной) библиотеки США: опыт социологического исследования по материалам печати // Там же. — 1989. — № 8. — С. 25.
32. Клещук С.Е. Научно-технические библиотеки США в начале 1990-х гг. // Там же. — 1991. — № 9. — С. 18.
33. Поппель Г., Голдштейн Б. Информационная технология — миллионные прибыли: Пер. с англ. — М.: Экономика, 1990. — С. 204.
34. Эванс Дж., Берман Б. Маркетинг: Сокр. пер. с англ. / Авт. предисл. и науч. ред. А.А. Горячев. — М.: Экономика, 1990. — С. 325.
35. В контексте мирового опыта // Сов. библиотековедение. — 1991. — № 4. — С. 5.

36. Морозова Л.Е. Личность библиотекаря в американской профессиональной печати // Науч. и техн. 6-ки СССР. — 1991. — № 11. — С. 27—29.
37. Научные и техн. 6-ки СССР. — 1986. — № 4. — С. 40—42; № 7. — С. 10—13; 1991. — № 1. — С. 5; № 4. — С. 5—6; № 8. — С. 6; Библиотекарь. — 1988. — № 1. — С. 42—43; 1989. — № 1. — С. 30—31; № 2. — С. 51; 1990. — № 3. — С. 31; № 7. — С. 5; № 10. — С. 25; 1991. — № 6. — С. 69; Сов. библиотековедение. — 1990. — № 6. — С. 44—45; 1991. — № 1. — С. 57; № 3. — С. 15—54; № 6. — С. 69.
38. Актуальные вопросы библиотечной работы: Теория и практика: Сб. / Гос. 6-ка СССР им. В.И. Ленина. — М.: Кн. палата, 1991. — С. 34—51.
39. Голенок Л.Н. Методика оценки культуры обслуживания читателей в библиотеках // Теоретические проблемы работы с читателями и оптимизация подготовки библиотечной-библиографической высшей квалификации: Межвуз. сб. науч. тр.. Вып. 70 — М.: Моск. гос. ин-т культуры, 1986. — С. 56.
40. Мейжис И.А., Недельчо Г.Н. Отношение читателей к библиотеке и библиотечному делу // Сов. библиотековедение. — 1991. — № 3. — С. 24—30.
41. Моргенштерн И.Г. Качество и эффективность справочно-библиографического обслуживания // Там же. — С. 45.
42. Карташов Н. Библиотека общества перестройки // Библиотекарь. — 1990. — № 3. — С. 4.
43. Джерелиевская И.К., Кафафов Г.М. Платные услуги библиотек: постановка проблемы // Науч. и техн. 6-ки СССР. — 1990. — № 5. — С. 5.
44. Акопян И. Комфорт как реальность // Библиотекарь. — 1991. — № 4. — С. 49—51.
45. Клещук С.Е. Библиотечный маркетинг в США: генезис и современные проблемы // Науч. и техн. 6-ки СССР. — 1991. — № 12. — С. 5.
46. Матлина С.Г. Библиотечное обслуживание: мифы и реальность // Там же. — № 8. — С. 4.
47. Дворкина М.Я. Библиотечная среда и библиотечное влияние: К постановке вопроса // Сов. библиотековедение. — 1991. — № 1. — С. 26, 29.
48. Дворкина М.Я. Организация библиотечной среды для читателей // Библиотечное дело и библиография: Экспресс-инф. / Гос. 6-ка СССР им. В.И. Ленина. — 1990. — Вып. 8. — С. 1.
49. Морозова И.В. Библиотеки Москвы: обслуживание читателей, совершенствование взаимодействия, перестройка // Науч. и техн. 6-ки СССР. — 1987. — № 10. — С. 14—19.
50. Важко О.А. Работа с читателями: назревшие перемены // Сов. библиотековедение. — 1987 — № 1. — С. 5.
51. Степанова Г. Стать помощниками: Опыт организации приоритетного обслуживания научных работников // Библиотекарь. — 1987 — № 3. — С. 27.

52. Ванеев А.Н. Воздействие на чтение в условиях библиотеки // Сов. библиотековедение. — 1986. — № 5. — С. 19.
53. Столяров Ю.Н. Библиотечный фонд: Учебник для библиотечных факультетов и факультетов культуры, университетов и педагогических институтов. — М.: Книжная палата, 1991. — С. 215.
54. Обслуживание читателей в библиотеках за рубежом // Массовая библиотека на пути перемен: Методические рекомендации / Гос. библиотека СССР им. В.И. Ленина. — М., 1990. — С. 88—89, 92.
55. Магеркина Г.С. Совершенствование форм массовой работы с читателями / Науч. и техн. библиотека. — 1992. — № 2. — С. 19.
56. Перечень бесплатных библиотечно-информационных услуг // Науч. и техн. библиотека СССР. — 1989. — № 11. — С. 28.
57. Библиотечное дело: Терминологический словарь. — 2-е переработанное и значительно дополненное издание. — М.: Книга, 1986. — 224 с.
58. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции: Сокращенный перевод с английского. — М.: Экономика, 1986. — С. 34, 36.