

Ратманова С.Б.

Главный показатель библиотечного обслуживания

Изложен подход к определению степени удовлетворенности читателей библиотечным обслуживанием как комплексного показателя его качества. Приведены аргументы и расчеты в пользу этого показателя. Использован метод экспертных оценок.

Степень удовлетворенности читателя библиотечным обслуживанием — главный критерий работы библиотеки, результат, по которому читатель оценивает целесообразность и полезность обращения к ее услугам [1—4].

Понимая значимость этого показателя, многие библиотеки пытаются найти определение его составляющих путем различного рода опросов читателей. Например, коллеги из Запорожья внедрили в практику цветные индикаторы, которые служат для библиотекаря сигналом о качестве его деятельности. Желтая карточка, предъявленная читателем при уходе из библиотеки, означает "все хорошо, но могло быть лучше"; красная — "все замечательно"; зеленая — "не понравилось"; коричневая — "я больше не приду" [1, с. 34].

Такой вариант опроса имеет существенный недостаток: не фиксируются причины той или иной реакции посетителей. На наш взгляд, целесообразнее закодировать условным обозначением фактор обслуживания.

Можно также на карточках поместить несколько линий для конкретных отзывов и советов читателей, что позволит совместить элементы анкеты и интервью. Это идея предложена нами на республиканском семинаре-практикуме "Проблемы организации социологических исследований в библиотеках", прошедшем в 1992 г. в г. Алма-Ата [5], и в публикации [6]. Подобный принцип заложен в документацию научно-технической библиотеки Алма-Атинского хлопчатобумажного комбината (АХБК) [7]. Учитывая опыт коллег и

результаты собственных исследований [8], НТБ АХБК разработала бланк-анкету по изучению качества обслуживания (прил.).

На лицевой стороне бланка отражены пять факторов, указанных читателями при анкетировании и составляющих модель понятия "качество обслуживания". Каждый фактор закодирован цифровым набором по методу шкальных оценок [9]. Это выполнено по трем причинам. Во-первых, читатель может зафиксировать свое мнение, подчеркнув не только словесный набор, но и код соответствующего фактора. Во-вторых, предусмотрена возможность обрабатывать и анализировать данные с помощью ЭВМ или вручную. В-третьих, предпринята попытка ответить на давно волнующий библиотековедов вопрос о возможности количественного выражения качественных критериев. На наш взгляд, настало время придать факторам качества обслуживания численное выражение, что и реализовано в бланке.

За рубежом подобный метод применяется для измерения качества услуги, в состав которой входят четыре переменных фактора, именуемых "успехами дела". Каждой переменной присваивается оценка в баллах, отражающая ее значение для потребительского восприятия [10]. Помимо балльной оценки по факторам (в нашей разработке ими являются "пять переменных успехов дела") читатель может зафиксировать свое мнение о качестве обслуживания в графе 6 таблицы или в журнале (книге, тетради) отзывов. Это весьма важно для практиков [3, с. 6].

Таким образом, бланк-анкета является сводной формой, позволяющей одновременно учесть качество обслуживания по конкретному фактору, общему результату и оперативным пожеланиям читателей. Считаем, что в эту форму заложены все данные для синтеза результатов социологического библиотковедческого и экономического анализа [11].

Для экономического анализа предлагаем использовать показатель (степень) удовлетворения спроса потребителей, применяемый иностранными и отечественными фирмами сферы услуг [12—14]. Это предложение можно обосновать следующим образом. Во-первых, в условиях рыночной экономики степень удовлетворенности потребителей службы быта признана определяющим показателем качества обслуживания и технико-экономического анализа [14, с. 78—94]. Подчеркнем, что в литературе решающими факторами качества бытового обслуживания названы сроки (оперативность) выполнения заказов, освоение новых видов услуг, ориентация на требования

заказчика, культура обслуживания в целом [14, с. 45—94]. Если сравнить результаты анкетирования читателей в библиотеке [8] и перечисленные понятия, нетрудно заметить, что факторы качества обслуживания имеют равную значимость для библиотеки и сферы быта. Во-вторых, в пользу применения показателя удовлетворенности обслуживания свидетельствует опыт библиотек США, где учатся работать с читателем как с клиентом сферы услуг [15]. В унисон сказанному звучит и прогрессивная мысль наших библиотековедов о том, что "конечная оценка качества услуги теперь зависит не от ее производителя (библиотеки), а от потребителя (читателя-клиента)" [7; 15—17]. В-третьих, библиотековеды признали приемлемость и возможность использования элементов системы маркетинга для библиотечного обслуживания [2; 18—21], а степень удовлетворенности клиентов (читателей) как раз является одним из этих элементов [13].

Приведенные аргументы позволяют применить следующую формулу абсолютного анализа качества услуги с позиции потребителя [14, с. 75]:

$$C_{yo} = \frac{\sum D_b}{D_{обш} + D_{ж} + D_{м}}, \text{ где}$$

C_{yo} — степень удовлетворенности читателей библиотечным обслуживанием, D_b — количество баллов по результатам анкетирования читателей по бланку-анкете, $D_{обш}$ — общее максимальное (теоретическое) количество баллов по бланку-анкете, $D_{ж}$ — письменные жалобы (положительные отзывы) читателей на низкое (высокое) качество обслуживания, зафиксированные в "Книге отзывов читателей", специальной графе бланка-анкеты и других документах, учитывающих иные аспекты качества обслуживания, $D_{м}$ — количество требований читателя, подлежащих повторному выполнению.

Если посетители выражают благодарность за надлежащее качество обслуживания, то количество дополнительных положительных отзывов добавляется в числитель формулы; и наоборот, количество дополнительных отрицательных отзывов (письменных жалоб) — в знаменатель формулы. Этот принцип расчета соблюдается и для учета количества требований читателя, подлежащих повторному выполнению (если требование переделывалось 1 раз, ставится коэффициент 1; если 2 раза — 2 и т. д.) Например: читатель заполнил первый пункт

бланка-анкеты, отражающий его мнение о качестве обслуживания (шкала предлагаемого фактического участия). В первой графе (Культура отношения библиотекаря к читателю) подчеркнут "высокий уровень — 2" во второй графе — "с небольшим опозданием — 1"; в третьей — "с заменой — 1"; в четвертой — "оказание услуг в узком наборе — 0"; в пятой — "приятные условия для занятий — 2". В книге отзывов читатель оставил жалобу на недостаточность полноты фонда. Его требование дорабатывалось 1 раз (фиксация на бланке, читательском требовании, книге отзывов).

Общая формула подсчета степени удовлетворенности библиотечного обслуживания одним читателем такова:

$$C_{yo} = \frac{2+1+1+0+2}{10+1+1} = 0,5$$

Для расчета мнений нескольких или многих читателей величина абсолютной удовлетворенности обслуживанием будет средним арифметическим индивидуальных значений C_{yo} по всем читателям, заполнившим бланк-анкету.

Имеются другие варианты расчета степени и удельного веса удовлетворенности посетителей библиотечным обслуживанием [2, с. 119—123; 5, с. 46; 7; 14, с. 75, 92].

Исходя из предложенного метода расчета каждая библиотека может самостоятельно определить собственную шкалу оценки качества обслуживания читателей, принимая за критерий значение коэффициента C_{yo} . Пример приведен в табл.

Т а б л и ц а

Критерий уровня удовлетворенности читателя библиотечным обслуживанием

C_{yo}	Уровень
0 — 0,4	низкий
0,5 — 0,8	удовлетворительный
0,9 — 1	высокий (желательный)

Если провести достаточное количество наблюдений по бланку-анкете, соблюдая условия места и времени, изучить и проанализировать их по факторам, то получим показатель, достоверность которого может быть вычислена методами математической статистики.

Показатель "степень удовлетворенности библиотечным обслуживанием" отвечает многим методологическим требованиям библиотечников и является объективным. Его применение позволяет сравнивать, сопоставлять деятельность всех типов и видов библиотек с различных точек зрения; выявлять "узкие места" в процессе обслуживания и ликвидировать их на научной основе. Это простая, надежная, осязаемая, конкретная, однонаправленная, универсальная величина, соответствующая цели и предназначению библиотечного обслуживания [22].

Выбор данного показателя является своеобразным ответом на объявленную недавно в журнале "Библиотека" дискуссию о том, какие показатели нужны, от каких надо отказаться, в каких конкретно типах библиотек имеются перечни показателей, без которых нельзя обойтись [23]. Неслучайно на двух крупных профессиональных семинарах (в Москве и Чернигове) "прозвучало ... неожиданное мнение: отказаться от показателей при отнесении библиотеки к той или иной категории и в каждом случае определить это экспертным путем" [24]. Показателем, который можно определить методом экспертных оценок, является степень удовлетворенности читателей библиотечным обслуживанием. Метод реализован в первом и втором вопросах лицевой стороны бланка-анкеты. Заметим, что при любых обстоятельствах полноправными экспертами здесь выступают именно читатели. Индивидуальная оценка каждого эксперта производится либо по каждому фактору обслуживания, либо по отдельным факторам, интересующим исследователей, либо в целом. Средняя качественно новая достоверная оценка определяется по правилам арифметики.

Интересно также провести сравнение экспертных оценок не только среди отдельных (индивидуальных) читателей, но и между различными читательскими группами; данные о респонденте позволяют это осуществить.

Предлагаемый подход перекликается с методикой восприятия и измерения потребителем качества услуг в странах Запада: "Производится сравнение с ... крупнейшими конкурентами компании, каждый из которых получает соответствующую оценку. На основе этого

сравнения определяется показатель относительного качества продукции..." [10].

Приемлемость формулы величины степени удовлетворенности бытовым обслуживанием применительно к библиотечному делу позволяет коснуться в нескольких словах двух смежных вопросов. Считаем, что правы ученые, предложившие ввести термин "библиотечное обслуживание", "библиотечная услуга" в научный оборот и не усматривающие в этом связь с негативными эмоциями, характерными для сферы услуг [2; 25]. Как мы знаем, библиотечному обслуживанию присущи собственные идентичные недостатки, в частности низкий уровень интеллекта, интеллигентности, культуры общения и отношений библиотекарей с читателями. А смысловая нагрузка термина "обслуживание", независимо от его принадлежности к библиотеке или сфере услуг, лишь объективно отражает сложившееся положение. В библиотековедческой литературе пока не завершена дискуссия о соотношении, содержании и применении понятий "факторы", "критерии", "показатели". Учитывая ряд приведенных ранее аргументов в пользу показателя удовлетворенности библиотечным обслуживанием, предлагаем переменные компоненты называть понятием "фактор", принятым в сфере услуг [14, с. 78]. Соответственно сам показатель служит критерием. К этому выводу подводят также материалы, изложенные в [8].

На оборотной стороне бланка-анкеты применен предложенный А.Н. Ваневым метод эмпатии, под которым понимается отождествление личности одного человека с личностью другого. Библиотекарь стремится поставить себя на место читателя и на этой основе выбирает вариант решения [26]. Согласно этому методу читатель заполняет лицевую сторону бланка-анкеты, а библиотекарь — оборотную (не читая ответы читателя). На оборотной стороне добавлены необходимые для графы 2 вопросы по учету затрат времени на выполнение и оформление заказа. Предложенный подход позволяет сравнить мнения библиотекарей и читателей. Для библиотековедения метод сравнения как таковой не является новым [27].

Метод сравнительного (сопоставительного) изучения мнений библиотековедов, библиотекарей и читателей до сих пор четко не сформулирован. Предлагаем включить его в научный оборот, шире использовать в повседневной практической деятельности, чтобы найти наиболее оптимальный вариант решения конкретной проблемы или спорного вопроса. Правда, нельзя исклю-

чить ситуацию, когда мнения библиотекарей и читателей существенно разойдутся; библиотекарь переоценит качество оказанной им услуги, а читатель — недооценит, и наоборот. И все же метод сравнения имеет, на наш взгляд, большое профилактическое и познавательное значение для профессионального самосознания библиотекаря, повышения роли читателя в процессе обслуживания, их взаимного восприятия друг другом. Использование бланка-анкеты позволяет реализовать одновременно еще два метода, широко применяемые в деловой стратегии фирм дальнего зарубежья: включенность потребителя в процессы производства, доставки услуги и моделирование реакции потребителя на уровень обслуживания [10, с. 195, 196, 203, 218].

Считаем, что исследования по бланку-анкете необходимо проводить ежегодно, это даст возможность оперативно выявлять и решать насущные проблемы библиотек.

Приложение

БЛАНК-АНКЕТА
изучения качества обслуживания (лицевая сторона)

УВАЖАЕМЫЙ ЧИТАТЕЛЬ!

Просим подчеркнуть позиции, соответствующие Вашему мнению о качестве библиотечного обслуживания и полезности данного исследования.

1. Мнение читателя о качестве обслуживания (шкала предлагаемого фактического участия)

1	2	3	4	5	6
Уровень профессионализма и культуры отношения библиотекаря к читателю	Оперативность исполнения заказа, экономия читательского времени	Полнота и безотказность выполнения заявки	Оказание различных услуг в библиотеке	Наличие удобных условий для занятий	Для Ваших пожеланий
Высокий – 2 Средний – 1 Низкий – 0	Вовремя – 2 С небольшим опозданием – 1 С большой задержкой – 0	В полном объеме – 2 В частичном или с заменой – 1 Отказ – 0	Достаточном – 2 Ограниченным – 1 Узком – 0	Приятные – 2 Средние – 1 Плохие – 0	

2. Мнение читателя о необходимости данного исследования (шкала ожиданий читателя)

2.1. Какие графы, на Ваш взгляд, следует оставить в таблице?

1 2 3 4 5 (подчеркните)

2.2. Какие дополнительные графы считаете нужным внести?

3. Укажите свои данные: Должность _____ Читательский стаж в данной НТБ _____
Возраст _____ Дата заполнения бланка _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА ПОМОЩЬ!

Подпись _____

БЛАНК-АНКЕТА

изучения качества обслуживания (оборотная сторона)

СЛУЖЕБНЫЕ ОТМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ

Мнение библиотекаря, поставившего себя на место читателя, о качестве обслуживания

1	2	3	4	5	6
Уровень профессионализма и культуры отношения библиотекаря к читателю	Оперативность исполнения заказа, экономия читательского времени	Полнота и безотказность выполнения заявки	Оказание различных услуг в наборе	Наличие удобных условий для заимствований	Сведения о переадресовке читателя в другие библиотеки
Высокий – 2 Средний – 1 Низкий – 0	Вовремя – 2 С небольшим опозданием – 1 С большой задержкой – 0	В полном объеме – 2 В частичном или с замечанием – 1 Отказ – 0	Достаточном – 2 Ограниченном – 1 Узком – 0	Приятные – 2 Средние – 1 Плохие – 0	

Затраты времени на выполнение заказа _____

Затраты времени на оформление заказа _____

Подпись библиотекаря _____

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Александрова Е.К. Современный читатель и библиотека // Сов. библиотекосведение. — 1991. — № 3. — С. 31.
2. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание как система: Учеб. пособие. — М.: Изд-во МГИК, 1992. — 208 с.
3. Маркова А.А. Система управления качеством библиотечной деятельности // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1991. — № 4. — С. 5—6.
4. Матлина С.Г. Библиотечное обслуживание как диалог // Сов. библиотекосведение. — 1990. — № 6. — С. 48.
5. Ратманова С.Б. Определение показателя (уровня) удовлетворенности читателя библиотечным обслуживанием как научная проблема // Библиотека и читатель: Сб. науч. тр. / Нац. б-ка Республики Казахстан. — Алма-Ата, 1991. — 198 с.
6. Ратманова С.Б. Роль взаимоотношений с читателем в профессиональном развитии библиотекаря // Науч. и техн. б-ки. — 1992. — № 3. — С. 10—12.
7. Ратманова С.Б. С точки зрения читателя // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1991. — № 5. — С. 3—10.
8. Ратманова С.Б. Качество обслуживания в представлении читателя // Науч. и техн. б-ки. — 1993. — № 9. — С. 44—59.
9. Рабочая книга социолога / АН СССР. Ин-т социологических исследований. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Наука, 1983. — С. 355, 357.
10. Карлоф Б. Деловая стратегия: Концепция, содержание, символы: Пер. с англ. — М.: Экономика, 1991. — С. 128—130.
11. Карташов Н.С. Экономические методы — в практику библиотек // Библиотекарь. — 1989. — № 7. — С. 2.
12. Грейсон Дж. К., О'Делл К. Американский менеджмент на пороге XXI века: Пер. с англ. — М.: Экономика, 1991. — С. 132—144.
13. Современный маркетинг / В.Е. Хруцкий, И.В. Корнеева, Е.Э. Автухова; Под ред. В.Е. Хруцкого. — М.: Финансы и статистика, 1991. — С. 159.
14. Булатова З.Г., Юдина Л.Н. Техничко-экономический анализ хозяйственной деятельности предприятий бытового обслуживания: Учебник для студентов экон. спец. вузов быт. обслуживания. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Легпромбытиздат, 1991. — 318 с.
15. Клещук С.Е. Научно-технические библиотеки США в начале 1990-х гг. // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1991. — № 9. — С. 17—18.
16. Джерелиевская И.К., Кафафов Г.М. Платные услуги библиотек: постановка проблемы // Там же. — 1990. — № 5. — С. 5—6.
17. Морозова Л.Е. Рекомендации, приемлемые и для советских библиотекарей // Там же! — 1991. — № 4. — С. 33.

18. Минкина В.А. Информационный маркетинг // Там же. — 1989. — № 8. — С. 8—11.

19. Ястребова Е.М. Учимся маркетингу // Библиотекарь. — 1990. — № 6. — С. 76—77.

20. Клеппер Е.В., Нагибина В.В. Менеджмент и маркетинг на службу специальных библиотек // Науч. и техн. б-ки СССР. — 1991. — № 1. — С. 3—5.

21. Клещук С.Е. Библиотечный маркетинг в США: генезис и современные проблемы // Там же. — № 12. — С. 3—9.

22. Столяров Ю.Н. Библиотечный фонд: Учебник для библиотечных факультетов и факультетов культуры, университетов и педагогических вузов. — М.: Книжная палата, 1991. — С. 221—222.

23. Серьезный разговор // Библиотека. — 1992. — № 1. — С. 4.

24. Петрова С. Что покажет показатель? // Библиотекарь. — 1987. — № 12. — С. 31.

25. Тихомирова И. Сфера услуг или воспитания? // Там же. — 1989. — № 10. — С. 12.

26. Вансеев А.Н. Принятие решений в системе руководства чтением // Актуальные вопросы библиотечной работы: Теория и практика: Сб. — М.: Книга, 1985. — С. 70.

27. Каневский Б.П. К вопросу о применении сравнительного метода в библиотечковедении // Сов. библиотечковедение. — 1975. — № 5. — С. 63—77.