

БИБЛИОТЕЧНОЕ И СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

УДК 025.5

<https://doi.org/10.33186/1027-3689-2022-2-109-122>

П. Ф. Казими¹, А. И. Гурбанов²

^{1, 2}*Бакинский государственный университет, Баку, Республика Азербайджан*

¹*kazimi@mail.ru*

ORCID: 4 [0000-0001-5577-4773]

²*azadkurbanov@bsu.edu.az*

ORCID: 0000-0001-6221-984X

Факторы, влияющие на удовлетворённость читателей обслуживанием в современных библиотеках и его качеством

Аннотация. Проблема удовлетворённости читателей в библиотеках традиционно связана с удовлетворением их информационных потребностей. Долгое время «удовлетворённость читателей» считалась относительным показателем, поскольку библиотеки создавались в адаптированных помещениях. Концепция «сервисного подхода» в библиотечно-информационной деятельности вернула эту тему на повестку дня. Сегодня в контексте экономического развития Азербайджана формируются библиотеки и информационные учреждения, отвечающие мировым стандартам, и в таких условиях особенно актуальна проблема удовлетворённости читателей. В статье исследуются факторы, влияющие на общую удовлетворённость читателей и качество обслуживания, с целью выявления сильных и слабых сторон библиотечной и информационной деятельности Азербайджана. Исследование проводилось на основе модели «SERVQUAL». Индекс удовлетворённости клиентов *CSI (Customer Satisfaction Index)* был рассчитан, оценён по семибалльной шкале *Laykert-a* по пяти измерениям и определён «пороговый» индекс. На основе анализа полученных результатов в качестве основных факторов, влияющих на удовлетворённость читателей и качество обслуживания, были определены эргономическая среда, предоставление новой информации, профессионализм персонала и открытость к управленческим инновациям. Статья призвана подчеркнуть важность применения международных стандартов и обмена опытом по рассматриваемому направлению деятельности, а также необходимость разработки новых подходов, новых моделей и методов оценки.

Ключевые слова: эргономическая среда, удовлетворённость читателя, модель SERVQUAL, библиотечная этика и профессионализм, библиотечный менеджмент

Для цитирования: Казими П. Ф., Гурбанов А. И. Факторы, влияющие на удовлетворённость читателей обслуживанием в современных библиотеках и его качеством / П. Ф. Казими, А. И. Гурбанов // Научные и технические библиотеки. 2022. № 2. С. 109–122. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2022-2-109-122>

LIBRARY AND REFERENCE INFORMATION SERVICES

UDC 025.5

<https://doi.org/10.33186/1027-3689-2022-2-109-122>

Parviz F. Kazimi¹ and Azad I. Gurbanov²

^{1, 2}Baku State University, Baku, Republic of Azerbaijan

¹kazimi@mail.ru

ORCID: 4 [0000-0001-5577-4773]

²azadkurbanov@bsu.edu.az

ORCID: 0000-0001-6221-984X

Today's factors of user satisfaction with library services and their quality

Abstract. Library user satisfaction is traditionally related to meeting his/her information needs. For long, “user satisfaction” was considered to be a relative indicator as the libraries were established in adapted spaces in Azerbaijan. “The service management” concept put this problem on the agenda. Today, within the context of Azerbaijan economic development, the libraries and information organizations meet the world standards which makes the user satisfaction issue relevant. The authors examine the factors of user satisfaction and reveal strong and weak points of library and information activities in Azerbaijan. The study is based on SERVQUAL model. The Customer Satisfaction Index (CSI) was calculated and assessed according to Laykert-a scale of 1 to 7, and the threshold index. Based on the analysis findings, ergonomic environment, provision of new information, staff expertise and openness of management innovations were identified as the key factors of user satisfaction and service quality. The authors emphasize the importance of international standards and experience exchange in the area under consideration and the need for new approaches, models and assessment methods.

Keywords: ergonomic environment, user satisfaction, SERVQUAL model, library ethics and expertise, library management

Cite: Kazimi P. F., Gurbanov A. I. Today's factors of user satisfaction with library services and their quality / P. F. Kazimi, A. I. Gurbanov // Scientific and technical libraries. 2022. No. 2. P. 109–122. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2022-2-109-122>

Введение

Оперативный доступ к точной и полной информации является сегодня наиболее актуальным социальным заказом общества и одной из основных задач организаций по управлению информацией и особенно библиотек. Сегодня помимо библиотек существует множество организаций, оказывающих информационные услуги, в том числе коммерческие предприятия. Доступ к новой информации в результате постоянного обновления знаний – важнейший элемент конкурентоспособности информационной службы.

Эффективность, непрерывность обслуживания, его оперативность и качество считаются основными показателями информационного обслуживания. В отличие от коммерческих информационных учреждений, основная цель информационных услуг, оказываемых библиотеками, – не финансовая выгода, а удовлетворённость читателей. Чтобы её обеспечить, необходимо определить, чего современный читатель ожидает от библиотеки и как он воспринимает предоставляемую информационную услугу, рассчитать индекс удовлетворённости и определить влияющие на него факторы [1, 2]. Выявление этих факторов подчёркивает необходимость научного анализа с использованием методов измерения качества услуг.

Качество библиотечного обслуживания можно охарактеризовать как результат субъективной оценки пользователем предоставленного ему уровня библиотечно-информационного обслуживания – сравнения уровня услуг, который ему предоставляется, с тем уровнем, которого, по его мнению, он заслуживает.

Говоря о качестве библиотечного обслуживания, имеют в виду различные формы взаимодействия между библиотекой и пользователями. Это контакты в здании библиотеки, а также осуществляемые с помощью телефона, почтовой связи, веб-сервисов. Часто, приходя в библиотеку или обращаясь к её сайту, читатель остаётся недоволен не недостатком библиотечных ресурсов или узким ассортиментом услуг, а некачественной работой сотрудников, низким уровнем обслуживания (медлительностью, некорректным/невежливым ответом, отсутствием ответа на запрос или получением нерелевантной, неточной информации и др.).

Таким образом, на первый план выходит человеческий фактор, то есть библиотечный специалист, который владеет совокупным потенциалом профессиональных знаний, умений и навыков, имеет трудовую мотивацию, проявляет лояльность по отношению к библиотеке, обладает личностными качествами, способствующими привлечению пользователей и повышению уровня предоставления услуг. Уровень компетенции библиотекаря-библиографа определяется эрудицией, опытом, менталитетом и морально-психологическими качествами. Быть внимательным, приветливым, тактичным, вежливым и пунктуальным, компетентным, ориентированным на запросы конкретного пользователя – это главные заповеди качественного библиотечного обслуживания, которые должны быть заложены в основу организационной культуры библиотеки (иначе – корпоративного стиля).

Модель исследования

В советском библиотековедении деятельность библиотеки оценивалась по таким показателям, как объём основного фонда, количество редких экземпляров в нём, подготовленных библиографических указателей и обзоров, количество читателей, посещаемость и др. К сожалению, этот метод до сих пор используется в Азербайджане. Однако для оценки качества библиотечной и информационной деятельности развитые страны, в том числе и Российская Федерация, начиная с 1990-х гг. использовали другой подход (см., напр., [3]).

Следует отметить, что проблемно-ориентированные вопросы качества библиотечных услуг изучались в сферах библиотечного менеджмента и маркетинга, менеджмента качества, управления персоналом [4–6]. А. А. Паразурман, Л. Берри, Б. Зайтмал, К. Кук, Ф. Хит, Б. Томпсон и другие авторы в своих работах показали методы измерения качества обслуживания [7–16].

Вопросы обеспечения качества библиотечного обслуживания рассматриваются в рамках теоретических и практических направлений в области библиотечного менеджмента и маркетинга, управления персоналом, экономики библиотечного дела, базирующихся на фундаментальных положениях, отражённых в классических работах М. Армстронга, П. Друкера, Дж. Карлсона, Р. Марра и других.

Говоря о качестве обслуживания, нельзя не упомянуть концепцию *TQM (Total Quality Management)*, составной частью которой является организация «непрерывного улучшения качества». Стержневая идея *TQM* состоит в том, что организация должна работать над качеством не только продукции, но и услуг, включая работу сотрудников. Постоянное одновременное усовершенствование трёх составляющих – продукции, организации, персонала – позволяет достичь более быстрого и эффективного развития библиотеки. Проблемы удовлетворения и повышения качества библиотечного обслуживания пользователей требуют внедрения *TQM* и стандартов ISO-9000. Примеры реализации *TQM* в библиотеках имеются, однако не у всех библиотек есть возможность следовать этой концепции, поэтому они выбирают другие способы и методы повышения качества своей работы.

Для оценки качества обслуживания разработан ряд моделей, однако на практике чаще используются модели *SERVQUAL*, *SERVPERF*, *Grönroos* и *Gap*, *Critical Event* [3, 8, 11].

Основное преимущество этих моделей в том, что они универсальны и легко применимы в сфере информационных услуг. Мы также предпочли модель *SERVQUAL* в качестве модели исследования. Эта модель была представлена в научной литературе в 1983–1988 гг. [7]. Суть её состоит в том, чтобы определить, чего ожидает пользователь (читатель) от качества обслуживания и насколько он удовлетворён реальным сервисом, а также определить разрыв между ожидаемым результатом и реальным, что рассчитывается по следующей математической формуле:

$$Q = P - E.$$

В ходе исследования оценивалось качество обслуживания 10 университетских и 5 публичных библиотек на основе следующих 5 изменений и 22 параметров:

1. Библиотечная среда, пространство и оборудование.
2. Компетентность персонала.
3. Возможности для самостоятельной работы.
4. Доступ к информации.
5. Отношения с клиентами/сочувствие (эмпатия).

В анкете, основанной на семибальной шкале Лайкерта [9], 500 читателей оценили реальный и ожидаемый результаты услуги по каждому параметру. «Точки разрыва» были выявлены на основании оценки. В этом случае, в отличие от других подобных исследований, учитывалась зона толерантности.

Анализ результатов показал: как для университетских, так и для публичных библиотек не было обнаружено «отрицательного отсечения» с точки зрения компетентности персонала и группы измерения взаимоотношений с клиентами/эмпатии. Это означает, что состав фонда библиотек, участвующих в исследовании, полностью отвечает требованиям читателей. Удовлетворённость читателей доступом к информации в группе университетских библиотеках не обеспечивается. Парадоксально, но публичные библиотеки удовлетворены доступом к информации. Это можно объяснить тем, что читатели университетских библиотек более требовательны к новой научной информации. Удовлетворённость читателей не была полной в отношении возможностей для самостоятельной работы.

Факторы, влияющие на удовлетворённость читателя

Библиотечная среда имеет особое значение для удовлетворённости читателей, которые проводят в библиотеке 7–8 часов, а в некоторых случаях и больше. В этот период необходимо создать эргономические условия, обеспечивающие комфорт читателя. Эргономичная среда прямо или косвенно влияет на весь организм человека [17] и важна не только для читателей, но и для сотрудников – с точки зрения охраны труда и техники безопасности; неудовлетворённость, которая может возникнуть у библиотекаря, проявится в процессе обслуживания и вызовет законное недовольство читателя.

Создание эргономичной среды в библиотеке зависит от её оборудования, атмосферных и звуковых характеристик, освещения. Библиотечное оборудование должно соответствовать антропометрическим параметрам человека. Поскольку в Азербайджане, к сожалению, нет специализированного предприятия по производству библиотечного оборудования, оно изготавливается редко, и из-за его отсутствия читатели через некоторое время чувствуют себя неуютно и устают.

Качество воздуха, температура, влажность, давление и электроклимат внутри здания библиотеки являются атмосферными характеристиками здания. Свежий воздух определяется как воздух с уровнем содержания вредных концентратов ниже установленного властями, не содержит известных загрязняющих веществ и при этом 80% (или более) людей, вдыхающих такой воздух, удовлетворены его качеством.

Поскольку библиотека является закрытым пространством, загрязнение воздуха отрицательно сказывается на здоровье и производительности труда человека. Окись углерода, двуокись углерода, двуокись серы, оксиды азота, формальдегид, сигаретный дым, радон, асбест, летучие органические соединения свинца, различные микроорганизмы и аллергены вызывают распространение таких микроорганизмов, как вирусы, бактерии и грибки, вызывающие респираторный дистресс.

Следует подчеркнуть, что библиотеки – это места длительного хранения печатной продукции, где высока концентрация целлюлозной пыли, существенно влияющей на качество воздуха в библиотечных помещениях.

Определение качества воздуха в библиотеке основано на последней стандартной системе вентиляции качества воздуха в помещении, принятой *ASHRAE* (Американская ассоциация инженеров-сантехников) в 1999 г. Загрязнённый воздух в библиотеках характеризуется в основном чрезмерным количеством частиц пыли, дисбалансом влажности и недостатком кислорода. Виды деятельности в библиотеке включают в себя больше элементов умственной активности, чем физической, а для мозга очень важно получать достаточно кислорода. Адекватная и качественная вентиляция считается фактором, положительно влияющим на удовлетворённость читателей, а также на работоспособность сотрудников. Температура в библиотеке должна быть 22–26 °С зимой, 18–22 °С летом, относительная влажность 30–65%. Максимальное значение абсолютной влажности составляет 11,5 г/кг воздуха. Для достижения нормального уровня температуры необходимо установить соответствующую систему отопления и кондиционирования воздуха с учётом внешнего климата и размера помещения, в котором она расположена [17].

Одним из факторов, который может повлиять на удовлетворённость пользователей библиотеками, являются звуковые характеристики. Читатели хотят, чтобы библиотека была тихим и комфортным местом. Шум отвлекает их и, как следствие, отрицательно сказывается на их психологическом состоянии. В библиотеках важно принять специальные акустические меры и меры по изоляции от шума. С другой стороны, современные библиотеки предоставляют мультимедийные услуги, для которых требуются особые условия. Однако, к сожалению, большинство публичных библиотек в Баку расположены на первых этажах высотных зданий и не соответствуют стандартам звука. Это также вызывает законное недовольство читателя.

Освещение – это тоже проблема, которая беспокоит читателей и очень важна для библиотек. В библиотеках используется естественное и искусственное освещение. Естественное освещение днём могут обеспечить обычные окна. Однако методы естественного освещения библиотечных зданий с высокими потолками и большими площадями ограничены. По этой причине, а также из-за того, что естественное освещение трудно контролировать, использование искусственного освещения неизбежно.

Правильное освещение в библиотечных зданиях чрезвычайно важно [18, 19]. В библиотеках есть специальные залы для прослушивания музыки, просмотра фильмов, компьютерные классы, оснащённые специальным оборудованием. Потребности в освещении таких мест будут отличаться от потребностей в освещении читальных залов. Основная цель освещения – обеспечить максимальную визуальную среду. Поскольку можно контролировать источник искусственного света, визуальное обнаружение может быть обеспечено наиболее совершенным способом. То, что освещение подходит к интерьеру здания, позволяет читателю без проблем осваивать материал.

Одним из наиболее важных факторов, влияющих на удовлетворённость читателей, является доступ к новой информации. Из-за низкого уровня финансирования доступ к авторитетным научным журналам, полнотекстовым научным и индексируемым базам данных в университетских библиотеках ниже ожидаемого, что отрицательно сказывается на удовлетворённости читателей.

Другие факторы, влияющие на удовлетворённость читателей, включают неудобное время работы библиотеки, нехватку компьютеров и периферийных устройств (принтер, сканер, копировальный аппарат, устройство чтения, мультимедиа), а также плохое или полное отсутствие подключения к интернету.

Заключение

Для обеспечения высокого уровня удовлетворённости читателей требуется значительная финансовая поддержка. Университеты предоставляют библиотечные услуги за свой счёт, но публичные библиотеки существуют за счёт государства и бюджета. Таким образом, степень удовлетворённости читателей можно определить по категориям библиотечных структур.

Изучение степени удовлетворённости читателей важно для каждой библиотеки, чтобы выстраивать свою деятельность в соответствии с современными требованиями. Для этого библиотека может обращаться в независимые компании по управлению качеством и самостоятельно проводить исследования с привлечением соответствующих квалифицированных специалистов. Сами библиотеки могут использовать информационную систему *LibQUAL+*^(TM) [9, 11–16] для проверки качества обслуживания. После того как читатели ответят на вопросы онлайн-анкеты, программа анализирует ответы и проводит оценку. Результаты оценки представляются пользователю в виде таблиц и диаграмм.

Значение организационной культуры для повышения качества библиотечного обслуживания трудно переоценить, так как именно на её основе создаётся положительный образ библиотеки, способствующий формированию её безупречной репутации и распространению мнения о высоком качестве работы, то есть созданию благоприятного имиджа. Положительный имидж библиотеки – это широкая известность и хорошая репутация, выражающаяся в предпочтительном к ней отношении, а также набор других специфических атрибутов имиджа, влияющих на predisposedность к её услугам, положительную их оценку, желание специалистов работать в ней и т. д.

Изучение и оценка труда библиотечных специалистов, занятых в процессах обслуживания, позволяют выявить как возможности персо-

нала библиотеки, так и сильные и слабые стороны управления кадрами. В связи с этим возрастает значимость следующих проблем, связанных с персоналом: эффективность работы библиотекарей; лояльность сотрудников; культура обслуживания; дисциплинированность (своевременное и точное выполнение должностных обязанностей); компетентность и качество работы; управленческая дисциплина (своевременное и точное выполнение поставленных задач); качество управления; контроль работы сотрудников.

Рассмотренные факторы так или иначе либо влияют на успешность библиотеки, либо приводят к возрастанию неудовлетворённости пользователей и имиджевым потерям. Эти проблемы взаимосвязаны. Например, без решения проблемы контроля все меры по улучшению имиджа, т. е. созданию благоприятного образа библиотеки, складывающегося у читателя после её посещения, могут оказаться малоэффективными.

Применение современных информационно-коммуникационных технологий и постоянно расширяющийся характер этого процесса побуждают людей использовать удалённый доступ к информации. Большинство читателей, получающих комплексные библиотечно-информационные услуги от библиотек, – серьёзные исследователи, учёные и специалисты. Поскольку эти читательские группы оказывают особое влияние на экономическую, социальную и культурную жизнь общества, важно, чтобы библиотеки могли отвечать на сложные запросы, предоставлять высококачественные услуги и удовлетворять потребности читателей.

Список источников

1. **Bulgan U.** Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması / Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 2002.
2. **Nitecki Danuta A.** Quality assessment measures in libraries // *Advances in Librarianship*. Academic Press, 2001. Vol. 25. P. 133.
3. **Редькина Н. С.** Обзор современных методов оценки качества обслуживания пользователей библиотек // *Библиосфера*. 2016. № 3. С. 65–73.

4. **Басамыгина И. Н., Апанасенко А. А.** Маркетинг как технология управления современной библиотекой. Москва : Литера, 2009. 126 с.
5. **Васильева Т. В.** Управление персоналом библиотеки : взгляд специалиста // Информационный бюллетень РБА. 2008. № 46. С. 67–69.
6. **Колесникова М. Н.** Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учебник для вузов. Москва : Либерейя-Бибинформ, 2009. 255 с.
7. **Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L.** A Concepttual model of service quality and its implications for future research // Journal of Marketing. 1985. Vol. 49. № 3. P. 41–50.
8. **Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L.** SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality // Journal of Retailing. 1988. Vol. 64. № 1. P. 12–40.
9. **Shorb S. R., Driscoll L.** LibQUAL+(™) meets strategic planning at the University of Florida // Journal of Library Administration. 2004. Vol. 40. № 3/4. P. 173–180.
10. **Parasuraman A., Berry, L. L. & Zeithaml V.** Alternative scales for measuring Service Quality; A comprehensive assessment based on psychometric and diagnostic criteria // Journal of Retailing. 1994. Vol. 70. № 3. P. 201–230.
11. **Линден И. Л.** Новый инструмент оценки качества библиотечного обслуживания – SERVQUAL/LibQUAL // Научные и технические библиотеки. 2008. № 4. С. 45–54.
12. **Макеева О. В.** Возможности метода LibQUAL. Новая программа для увеличения эффективности работы // Библиотека. 2010. № 6. С. 38–42.
13. **Cook, C., Heath, F., & Thompson, B.** LibQUAL+: One instrument in the New Measures toolbox // ARL Newsletter: A Bimonthly Report on Research – Library Issues and Actions from ARL, CNI, and SRARC 2000. October. P. 4–7.
14. **Thompson B., Cook C., & Heath F.** The LibQUAL + gap measurement model: The bad, the ugly, and the good of gap measurement // Performance Measurement and Metrics. 2000. № 1. P. 165–178.
15. **Cook C., Heath F., Thompson B., & Thompson R. L.** LibQUAL+: Service quality assessment in research libraries // IFLA Journal. 2001. № 4. P. 264–268.
16. **Cook C., Thompson B.** Psychometric Properties of Scores from the Webbased LibQUAL+ Study of Perceptions of Library Service Quality, Library Trends, 49 (4 Spring). 2001. P. 585–604.
17. **Galip Akın, Başak Koca Özer.** “Ergonomik Tasarım ve Tasarımdaki Ergonomik Kriterler”, Standard, Türk Standartları Enstitüsü, Yıl. 43. Sayı 510. Haziran 2004. S. 80.
18. **Müjgan Şerefhanıoğlu** Yapıların İç Aydınlatmasında Gün Işığı İle Lamba Işığının Temel Özellikleri ve Ayrımları, Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Yayınları. İstanbul, 1992. S. 1.

19. **Feyyaz** Ataç Kütüphanelerde Doğal ve Yapay Aydınlatma Kriterleri: Ortadoğu Teknik Üniversitesi Merkez Kütüphanesinin Okuma Salonlarının İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara 2013. S. 25 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

References

1. **Bulgan U.** Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması / Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 2002.
2. **Nitecki Danuta A.** Quality assessment measures in libraries // *Advances in Librarianship*. Academic Press, 2001. Vol. 25. P. 133.
3. **Redkina N. S.** Obzor sovremennyh metodov otsenki kachestva obsluzhivaniya polzovatelye bibliotek // *Bibliosfera*. 2016. № 3. S. 65–73.
4. **Basamygina I. N., Apanasenko A. A.** Marketing kak tehnologiya upravleniya sovremennoy bibliotekoy. Moskva : Leetera, 2009. 126 c.
5. **Vasileva T. V.** Upravlenie personalom biblioteki : vzglyad spetsialista // *Informatsionnyy byulleten RBA*. 2008. № 46. S. 67–69.
6. **Kolesnikova M. N.** Menedzhment bibliotechno-informatsionnoy deyatelnosti : uchebnik dlya vuzov. Moskva : Leebereya-Bibinform, 2009. 255 s.
7. **Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L.** A Concepttual model of service quality and its implications for future research // *Journal of Marketing*. 1985. Vol. 49. № 3. P. 41–50.
8. **Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L.** SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality // *Journal of Retailing*. 1988. Vol. 64. № 1. P. 12–40.
9. **Shorb S. R., Driscoll L.** LibQUAL+(™) meets strategic planning at the University of Florida // *Journal of Library Administration*. 2004. Vol. 40. № 3/4. P. 173–180.
10. **Parasuraman A., Berry, L. L. & Zeithaml V.** Alternative scales for measuring Service Quality; A comprehensive assessment based on psychometric and diagnostic criteria // *Journal of Retailing*. 1994. Vol. 70. № 3. P. 201–230.
11. **Leenden I. L.** Novyy instrument otsenki kachestva bibliotechnogo obsluzhivaniya – SERVQUAL/LibQUAL // *Nauchnye i tehnicheckie biblioteki*. 2008. № 4. S. 45–54.
12. **Makeeva O. V.** Vozmozhnosti metoda LibQUAL. Novaya programma dlya uvelicheniya effektivnosti raboty // *Biblioteka*. 2010. № 6. S. 38–42.
13. **Cook, C., Heath, F., & Thompson, B.** LibQUAL+: One instrument in the New Measures toolbox // *ARL Newsletter: A Bimonthly Report on Research – Library Issues and Actions from ARL, CNI, and SRARC* 2000. October. P. 4–7.

14. **Thompson B., Cook C., & Heath F.** The LibQUAL + gap measurement model: The bad, the ugly, and the good of gap measurement // Performance Measurement and Metrics. 2000. № 1. P. 165–178.

15. **Cook C., Heath F., Thompson B., & Thompson R. L.** LibQUAL+: Service quality assessment in research libraries // IFLA Journal. 2001. № 4. P. 264–268.

16. **Cook C., Thompson B.** Psychometric Properties of Scores from the Webbased LibQUAL+ Study of Perceptions of Library Service Quality, Library Trends, 49 (4 Spring). 2001. P. 585–604.

17. **Galip Akın, Başak Koca Özer.** “Ergonomik Tasarım ve Tasarımdaki Ergonomik Kriterler”, Standard, Türk Standartları Enstitüsü, Yıl. 43. Sayı 510. Haziran 2004. S. 80.

18. **Müjgan Şerefhanoğlu** Yapıların İç Aydınlatmasında Gün Işığı İle Lamba Işığının Temel Özellikleri ve Ayrımları, Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Yayınları. İstanbul, 1992. S. 1.

19. **Feyyaz** Ataç Kütüphanelerde Doğal ve Yapay Aydınlatma Kriterleri: Ortadoğu Teknik Üniversitesi Merkez Kütüphanesinin Okuma Salonlarının İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara 2013. S. 25 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

Информация об авторах / Information about the authors

Казими Парвиз Фирудин оглу – доктор филос. наук, доцент кафедры «Библиотекovedение» Бакинского государственного университета, Баку, Республика Азербайджан
pkazimi@mail.ru

Гурбанов Азад Исабало оглу – доктор филос. наук, доцент кафедры «Библиотекovedение» Бакинского государственного университета, Баку, Республика Азербайджан
azadkurbanov@bsu.edu.az

Parviz Firudin oglu Kazimi – Dr. Sc. (Philosophy), Associate Professor, Department of Library Science, Baku State University, Baku, Republic of Azerbaijan
pkazimi@mail.ru

Azad Isabalo oglu Gurbanov – Dr. Sc. (Philosophy), Associate Professor, Department of Library Science, Baku State University, Baku, Republic of Azerbaijan
azadkurbanov@bsu.edu.az