

УДК 025.5:005.6:027.4(470.23-25)
ББК 78.377+78.002+78.021

ОЦЕНКА БИБЛИОТЕКАРЯМИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ПО ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ЧИТАТЕЛЕЙ

© Е. В. Аврамова, 2015

*Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского»
191025, г. Санкт-Петербург, наб. р. Фонтанки, 46*

Рассмотрена взаимосвязь оценки библиотекарями качества справочно-информационного обслуживания читателей с профессиональной мотивацией. Результаты основаны на анкетировании 199 сотрудников сети публичных библиотек Санкт-Петербурга. Работа проделана в рамках исследования «Повышение квалификации сотрудников публичных библиотек Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, осуществляющих информационно-библиографическое обслуживание» в 2013–2014 гг.

Ключевые слова: самооценка, библиотекари, персонал, публичные библиотеки, информационное обслуживание, качество, Санкт-Петербург.

The paper examines relationships of the quality estimation of the reference-information service for readers by librarians with professional motivation. Study results are based on the questionnaire survey of 199 employees of the public libraries network in Saint Petersburg. The study has been done in frames of research project «Staff development of public libraries of the corporate network of public libraries in Saint Petersburg executing the information-bibliographic service» in 2013–2014.

Keywords: self-esteem, librarians, staff, public libraries, information service, quality, Saint-Petersburg.

Качество библиотечных услуг и критерии их оценки – одна из самых актуальных тем профессионального сообщества. Повышение качества обслуживания служит важным фактором востребованности библиотеки в обществе. Об актуальности проблемы свидетельствует факт включения библиотечного обслуживания в структуру государственных услуг.

Исследователями отмечены следующие свойства библиотечных услуг: «неосязаемость, гетерогенность, несохраняемость» [4; 15, с. 24]. Результат процесса обслуживания не всегда можно измерить и выразить количественно [14, с. 124]. Критерии оценки качества работы библиотек разрабатывались в 1980–1990-х гг. [5]. К середине 90-х гг. появилось около ста методик и руководств определения эффективности [11, с. 64].

Качество услуг зависит от профессионального уровня сотрудников библиотеки, тесно связанного с системой повышения квалификации. Задачи квалифицированного роста библиотеки решают разными путями: используют образовательный потенциал своего региона (вузы, центры повышения квалификации), организуют собственную систему повышения квалификации. В Санкт-Петербурге Центральная городская публичная библиотека (ЦГПБ) им. В. В. Маяковского является методическим и профессионально-образовательным центром для пуб-

личных библиотек, с 2008 г. объединенных в добровольное профессиональное сообщество – Корпоративную сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб), насчитывающую 199 библиотек.

В свою очередь эффективность системы повышения квалификации определяется уровнем мотивации специалистов на профессиональный рост. Псковской областной научной библиотекой реализован опыт мотивации специалистов путем повышения квалификации и административной поддержки в форме «персонал – стратегии» [9, с. 39].

Для оценки качества системы повышения квалификации ЦГПБ им. В. В. Маяковского в сентябре 2013 – январе 2014 г. специалистами Управления библиографическими информационными службами проведено исследование «Повышение квалификации сотрудников публичных библиотек КСОБ СПб, осуществляющих информационно-библиографическое обслуживание». В его основе анкета из 23 вопросов, ответы респондентов на которые позволяют анализировать познавательные потребности, уровень мотивации к повышению квалификации и степень заинтересованности в качестве своей работы [3].

Нами обобщены ответы респондентов, касающиеся применяемых специалистами критериев оценки качества своей работы. Полученные ответы позво-

ляют эффективнее организовать обучение различных возрастных групп специалистов с учетом их мотивации и имеют большое значение для внутреннего маркетинга (internal marketing), ориентированного на повышение качества обслуживания [13]. Связь квалификации библиографов и качества информационного, в том числе справочно-библиографического, обслуживания отмечается ведущими специалистами [1].

Респондентам (199 библиографов и библиотечкарей отделов обслуживания) был предложен вопрос: Отслеживаете ли вы качество собственной работы по информационному обслуживанию пользователей? Предлагалось выбрать один из трех вариантов ответа: а) да, как правило; б) я не отслеживаю; в) иное. Конкретизировать форму самооценки должен был вопрос: По каким признакам вы судите о качестве своей работы по информационному обслуживанию пользователей? Предлагались 10 вариантов ответа, которые следовало ранжировать по степени важности (от 1 до 10). Хотя рейтинговые показатели не являются строгой фиксацией признака и дают относительную оценку значимости критериев.

Качество информационного обслуживания может быть выражено с помощью различных критериев. В специальных исследованиях предлагаются количественные методы оценки – число справок, консультаций, библиографических описаний и др. Статистика не показывает действительную полезность выполненной работы. Наряду с количественными показателями используется критерий оперативности. При этом итоговая оценка качества услуги субъективна. Как отмечают исследователи,

она должна определяться через удовлетворенность пользователей [4; 6, с. 32].

В этой статье были предложены критерии оценки с учетом фактора участия потребителя информационной услуги в процессе ее оказания. В рейтинге приведены несколько показателей, связанных с реакцией потребителей. Опыт подобных исследований в музейном деле [13], выставочной деятельности [16], соцуслугах показывает, что в каждом случае учитывается специфика сферы деятельности и вырабатывается собственный инструментарий оценки их качества на основе маркетинговых или психологических методик.

Анкетирование показало склонность сотрудников библиотек к самоанализу и оценке собственной работы. Большинство опрошенных (74%) отслеживают качество своего труда, прочие – нет (но в ответах на другой вопрос они смогли указать приоритеты оценки своей деятельности). При анализе анкет учитывалась профессиональная категория респондентов (библиографы и библиотекари отделов обслуживания). Результаты показали лишь незначительное различие в ответах специалистов.

Результаты ранжирования критериев самооценки по десятибалльной шкале представлены в таблице 1. Место в рейтинге определено по среднему баллу, который был получен методом сравнения балльных оценок в анкетах респондентов. Количественные показатели, в свою очередь, отражают число респондентов, включивших конкретный критерий в число используемых признаков самооценки. Ни один показатель не преодолел рубеж половины ответов (из 199 возможных). Числовые данные говорят о том, что ни один из предложенных критериев

Т а б л и ц а 1

Рейтинг критериев самооценки качества информационного обслуживания

Рейтинговый показатель	Критерий	Число респондентов, признающих данный критерий самооценки
1	Устные и письменные отзывы читателей	96
2	Формирование устойчивой группы постоянных пользователей, которые хотят общаться именно с Вами	89
3	Выполнение сложных запросов	82
4	Личная удовлетворенность от проделанной работы	77
5	Привлечение максимального круга источников информации	64
6	Индивидуальная реакция пользователей (мимика, жесты)	61
7	Повторное обращение пользователей виртуальной справочной службы	46
8	Положительный имидж в профессиональной среде	31
9	Вас выбирают в качестве консультанта коллеги, администрация	33
10	Соответствие нормам времени	17

не является абсолютно признанным в профессиональной среде. Личная профессиональная самооценка неоднозначна и является результатом сложного взаимодействия нескольких критериев.

Согласно общему рейтингу, специалисты в качестве наиболее важных признали критерии 1, 2, которые условно можно объединить в блок «реакции пользователей». В то же время 6-й показатель (индивидуальная реакция пользователей (мимика, жесты)), согласно опросу, не является важным критерием оценки. Это противоречит мнению ряда исследователей [4, 15], утверждавших обратное, хотя и признававших данный критерий косвенным и сложно выразимым в количественном отношении [15, с. 25].

Следующий блок условно можно назвать «профессиональные критерии». Сюда относятся показатели 3–5 «выполнение сложных запросов» (3) и «личная удовлетворенность от проделанной работы» (4) оказались достаточно значимыми для опрошенных, а формальный и поддающийся учету параметр «привлечение максимального круга источников информации», по мнению специалистов, не является ведущим для оценки качества информационного обслуживания, о чем один из респондентов написал: «Привлечение максимального количества источников – это не критерий оценки качества, а обычный способ поиска информации».

Последние места в рейтинге занимают критерии 7–9, которые можно условно назвать «профессионально-имиджевыми критериями». Отношение респондентов к такому важному критерию как «соответствие нормам времени» (критерий 10) будет прокомментировано ниже. Эти результаты оказались несколько неожиданными.

Существенным оказалось деление по стажу работы, соответствующему возрастным характеристикам опрошенных. Было выделено три группы. Специалистов со стажем работы до 5 лет (группа А) и со стажем работы от 5 до 10 лет (группа В) оказалось поровну (по 15% от общего числа опрошенных). Сотрудники со стажем работы свыше 10 лет (группа С) составили самую многочисленную группу респондентов (70% из 199 опрошенных).

Мы предположили, что для специалистов с разным стажем работы важны различные критерии оценки качества информационного обслуживания. Действительно, анализ данных по отдельным возрастным группам респондентов выявил разницу в выборе приоритетных критериев самооценки.

Две равные по количеству респондентов группы А и В по-разному ранжировали некоторые показатели (табл. 2).

Реакция пользователя очень важна для всех респондентов, включая группу С. При этом для молодых специалистов и для группы С устные и письменные отзывы читателей (1-й критерий) занимают

1-е место в рейтинге (очень важны), а для группы В (стаж от 5 до 10 лет) – только 2-е место.

Во всех трех группах 2-й критерий – «формирование устойчивой группы постоянных пользователей, которые хотят общаться именно с Вами» – вошел в тройку лидирующих критериев оценки качества обслуживания: 3-е место в группе А и В, и 2-е место в группе С. 6-й критерий «индивидуальная реакция пользователей (мимика жесты)», условно отнесенный к блоку «реакции пользователей», занял 7-е и 6-е места в группах А и С соответственно. Интересный результат показали респонденты из группы В – для них индивидуальная реакция пользователей выходит на 1-е место. Учитывая, что 2-е и 3-е рейтинговые места в этой группе заняли показатели 1 «устные и письменные отзывы читателей» и 2 «формирование устойчивой группы постоянных пользователей, которые хотят общаться именно с вами», можно предположить, что для этой группы важна реакция окружающих. Специалисты-психологи, возможно, дадут свою трактовку данному рейтингу, нам же рейтинг интересен как один из возможных индикаторов мотивации.

Интересно сравнить результаты рейтингов «профессиональных критериев» 3, 4. Выбор этих показателей в качестве важных говорит об акценте на содержание работы, о важности осознания себя как профессионала. В группе А (стаж до 5 лет) показатель «выполнение сложных запросов» вышел на 4-е рейтинговое место, в группе В (стаж от 5 до 10 лет) он оказался на шестом, а для респондентов группы С (стаж свыше 10 лет) – данный критерий оценки более важен – 3-е рейтинговое место.

Как отмечает Н. В. Рубцова, «выполнение важной, интересной работы» – один из факторов мотивации сотрудников, влияющих на повышение их удовлетворенности условиями работы, что в свою очередь повышает качество обслуживания пользователей [13, с. 239].

Интересно, что для молодых специалистов более значимый показатель «личной удовлетворенности от проделанной работы» (2-е рейтинговое место по сравнению с 5 и 4 местами у специалистов групп В и С соответственно).

Рейтинги «профессионально-имиджевых критериев» в отдельных группах также различаются между собой. Показатель 7 «повторное обращение пользователей виртуальной справочной службы» важен для группы В (стаж от 5 до 10 лет) – 4-е рейтинговое место, не актуален в группах А (9-е место) и С (7-е место). При этом близкий по смыслу критерий 2 – «формирование устойчивой группы постоянных пользователей» – во всех трех группах вошел в тройку наиболее важных для оценки качества. Вероятно, личное общение воспринимается лучше, чем заочная отложенная во времени коммуникация.

Сравнительная таблица рейтингов критериев оценки качества информационного обслуживания для специалистов с различным стажем работы

Рейтинговый показатель	Группа А (стаж до 5 лет)	Группа В (стаж от 5 до 10 лет)	Группа С (стаже свыше 10 лет)
1	Устные и письменные отзывы читателей	Индивидуальная реакция пользователей (мимика, жесты)	Устные и письменные отзывы читателей
2	Личная удовлетворенность от проделанной работы	Устные и письменные отзывы читателей	Формирование устойчивой группы постоянных пользователей, которые хотят общаться именно с Вами
3	Формирование устойчивой группы постоянных пользователей, которые хотят общаться именно с Вами	Формирование устойчивой группы постоянных пользователей, которые хотят общаться именно с Вами	Выполнение сложных запросов
4	Выполнение сложных запросов	Повторное обращение пользователей виртуальной справочной службы	Личная удовлетворенность от проделанной работы
5	Вас выбирают в качестве консультанта коллеги, администрация	Личная удовлетворенность от проделанной работы	Привлечение максимального круга источников информации
6	Привлечение максимального круга источников информации	Выполнение сложных запросов	Индивидуальная реакция пользователей (мимика, жесты)
7	Индивидуальная реакция пользователей (мимика, жесты)	Привлечение максимального круга источников информации	Повторное обращение пользователей виртуальной справочной службы
8	Положительный имидж в профессиональной среде	Положительный имидж в профессиональной среде	Положительный имидж в профессиональной среде
9	Повторное обращение пользователей виртуальной справочной службы	Вас выбирают в качестве консультанта коллеги, администрация	Вас выбирают в качестве консультанта коллеги, администрация
10	Соответствие нормам времени	Соответствие нормам времени	Соответствие нормам времени

Удивительное единодушие проявили все три группы, поставив 8 показатель «положительный имидж в профессиональной среде» на одинаковое 8-е место. Такой низкий рейтинг объясняется следующими факторами: информационное обслуживание не выделяется специалистами (в том числе администрацией библиотек) как важное отдельное направление библиотечного обслуживания (часто рассматривается как сопутствующее, вспомогательное). Библиотеки в последнее время делают акцент на культурно-досуговые формы работы, обеспечивающие большую посещаемость. В то же время информационное (и именно информационно-библиографическое) обслуживание позволяет сохранять библиотеке свою исконную информационную функцию, делает близкими для пользователей все прочие виды услуг.

Критерий 9 – «вас выбирают в качестве консультанта коллеги, администрация» – более важен

для специалистов со стажем работы до 5 лет (5-е рейтинговое место), по сравнению с респондентами старшего возраста (9-е рейтинговое место, табл. 2). Такое различие можно объяснить потребностью профессионального самоутверждения у молодых специалистов. Для респондентов старшего возраста, вероятно, статус личности получателя услуги (читатель, коллега) не существен, важен пользователь как таковой. Об этом говорят высокие рейтинговые показатели в блоке критериев «реакции пользователей». Для них важно выполнить запрос (в том числе и сложный) любого потребителя.

Проведенное исследование дает представление о важности тех или иных критериев оценки качества информационного обслуживания для различных групп библиотечных специалистов. Полученные рейтинги могут стать вспомогательными ориентирами при составлении программ курсов

повышения квалификации и организации самих занятий с учетом специфики мотивации специалистов с различным стажем работы.

Опрос позволил выявить отличия в мотивации специалистов. В свою очередь это позволит найти более убедительные доводы при наборе учебных групп курсов повышения квалификации, формировании учебных планов.

Все респонденты единодушно назвали мало-значительным критерием «соответствие нормам времени». Для специалиста важнее дать полную справку, выполнить более сложный запрос, не считаясь с временными затратами. Данный показатель можно отнести к количественным.

С точки зрения ряда исследователей, оперативность обслуживания – обязательный критерий качества [6, с. 31]. Но это не равнозначно выполнению нормативных показателей. Во всех рейтингах 10 критерий оказался на последнем месте. Как реально действующий показатель качества он не используется. Рекомендуемые межотраслевые нормы времени на библиотечные процессы датируются 1997 г. и давно не отражают реальных потребностей современной практики. Библиотеки самостоятельно разрабатывают экспериментальные нормы времени. Однако говорить об их полноценном применении в повседневной практике работы рядовых специалистов нет оснований.

Показатель «устные и письменные отзывы читателей» не случайно был выбран респондентами как один из основных для оценки качества информационного обслуживания. Удовлетворенность читателя – субъективный критерий, не поддающийся формальному статистическому количественному учету, но он от этого не менее важен.

По гипотезе настоящего исследования, статус специалиста в профессиональной среде рассматривался в качестве значимого критерия самооценки. Между тем 8-й критерий – «положительный имидж в профессиональной среде» – и статус авторитетного консультанта вошли в тройку последних в рейтинге. Исключением – категория молодых специалистов (стаж до 5 лет), у которых 8-й критерий «вас выбирают в качестве консультанта коллеги, администрация» занял 5-е место из 10. Вероятно, для самооценки консультанта гораздо более значимо мнение клиента-пользователя, на которого направлена профессиональная деятельность.

Отметим, что такие, казалось бы, очевидные критерии оценки качества, как грамота, похвала руководителя, материальное поощрение, не были указаны ни составителями анкеты, ни 12 из 199 респондентов, выбравших пункт «Иное». Можно предположить, что эти факторы, безусловно, значимые в карьере специалиста, не воспринимаются напрямую как лично значимые для оценки качества информационного обслуживания.

Если мы изначально утверждаем, что информационное обслуживание – сквозной процесс, обеспечивающий продвижение библиотеки и ее ресурсов в целом, то и оценка качества этой работы должна занимать соответствующее место в числе показателей оценки (административного поощрения). Должная оценка труда и получение новых знаний и навыков являются одними из факторов мотивации персонала, которые в свою очередь влияют на качество информационного обслуживания.

Проведенный анализ определил значимость возможных альтернативных критериев оценки качества информационного обслуживания. Эти показатели позволяют дополнительно оценить качество работы библиотеки, не только на основе статистических данных, но и с точки зрения качественных характеристик.

Литература

1. Авдонина Н. А., Масловская Н. С. Методическое обеспечение справочно-библиографического обслуживания // Библиография. – 2012. – № 1. – С. 65–67.
2. Аврамова Е. В. Есть ли у библиотекарей потребность в повышении квалификации? : предварительные результаты исследования // Библиотечное дело. – 2014. – № 5. – С. 38–40.
3. Аврамова Е. В. Содержание актуальных компетенций в области информационно-библиографического обслуживания в оценке специалистов публичных библиотек Санкт-Петербурга : [докл. на конф. СПбГУКИ «STUDIUM: педагогика высш. шк. Самостоят. работа студентов в условиях формирования единого образоват. пространства», 12 марта 2014]. – В печати.
4. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: концепция сервисного развития. – СПб. : Изд-во СПбГУКИ, 2006. – 331 с.
5. Дрешер Ю. Н., Атланова Т. А. Система управления качеством в библиотечно-информационном производстве // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 12. – С. 3–13.
6. Кипа И. Н. Квалиметрия качества библиотечного обслуживания // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 9. – С. 28–40.
7. Лузанова Н. А. Основные подходы в работе с персоналом в системе менеджмента качества в Централизованной библиотечной системе Сургута // Научные и технические библиотеки. – 2013. – № 2. – С. 57–64.
8. Неццет М. Ю. Результаты библиографического поиска: критерии оценки качества и субъективный фактор // Библиография. – 2006. – № 1. – С. 21–25.
9. Павлова В. И. Менеджмент качества в стратегии развития библиотеки // Информационный бюллетень РБА. – М., 2007. – № 42. – С. 36–39.
10. Пономарева Т. А., Супрягина М. С. Качество услуг: качественные параметры оценки // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1. – С. 47–58.
11. Редькина Н. С. Измерение эффективности работы библиотек // Библиосфера. – 2009. – № 1. – С. 63–72.
12. Рогозин Д. Оценка качества социальных услуг людьми старшего возраста // Менеджмент качества. – 2012. – № 4. – С. 256–277.

-
13. *Рубцова Н. В.* Роль внутреннего маркетинга в обеспечении качества музейных услуг // *Маркетинг услуг.* – 2006. – № 3. – С. 230–243.
14. *Рубцова Н. В.* Эффективность сервисной деятельности в обеспечении маркетинга услуг // *Маркетинг услуг.* – 2011. – № 2. – С. 122–130.
15. *Тикунова И.* Качество библиотечных услуг // *Библиотечное дело.* – 2008. – № 6 (31 марта). – С. 23–26.
16. *Симонов К. В.* Качество выставочных услуг: трактовка, составляющие, оценка // *Менеджмент качества.* – 2014. – № 2. – С. 110–119.

Статья подготовлена на основе материалов исследования, проведенного в 2013–2014 гг.: «Повышение квалификации сотрудников публичных библиотек Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, осуществляющих информационно-библиографическое обслуживание».

Материал поступил в редакцию 25.11.2014 г.

Сведения об авторе: *Аврамова Елена Викторовна* – главный библиограф управления библиографическими информационными службами, соискатель кафедры Информационного менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусств, тел.: (812) 712-57-43, e-mail: avratova@pl.spb.ru