

Н. А. Степина

Центральная городская библиотека им. А. С. Пушкина, г. Орёл

Сервисные технологии в практике вузовской библиотеки (на примере социологического исследования Научной библиотеки ОГУ им. И. С. Тургенева)

Рассмотрены инновационные технологии сервисного наполнения библиотечно-информационного обслуживания. Представлен мониторинг удовлетворённости пользователей качеством полученных услуг/продуктов и сопутствующего обслуживания в рамках реализации сервисной концепции на базе Научной библиотеки Орловского государственного университета им. И. С. Тургенева. Цель исследования – изучение нового формата работы персонала, уточнение критериев и индикаторов оценки деятельности библиотеки, конкретизация содержания её сервисного наполнения. Качественные характеристики измерены и сопоставлены с идеальной моделью библиотечно-информационного обслуживания. Установлено, что сервисная доминанта созвучна общим интересам персонала и пользователей по формированию открытой, безопасной, дружественной рабочей среды. Подтверждено, что сервисные технологии – действенный инструмент гуманистической миссии.

Предложены ключевые управленческие решения: мотивация роста общей культуры персонала; развитие корпоративного профессионального сотрудничества в сфере обмена информацией; генерирование собственного интеллектуального контента; интенсификация форм информирования пользователей; обеспечение методической помощи; мониторинг; продвижение имеющихся ресурсов и распространение информационной продукции. Отмечено, что полученный эмпирический материал может быть использован другими вузовскими библиотеками, так как отражает опыт деловой активности, хозяйственной инициативной деятельности библиотечного подразделения, основанной на клиентоориентированной концепции в обслуживании.

Ключевые слова: библиотечно-информационное обслуживание, вузовская библиотека, удовлетворённость пользователя.

Natalya Stepina

A. S. Pushkin Central Town Library, Orel, Russia

Service technologies in academic libraries (case study of I. S. Turgenev Orel State University Scientific Library)

Innovative technologies for providing the scope of library information services are discussed. Users satisfaction with the products/services quality within the services strategy of Orel State University Scientific Library was monitored. The study goals were to investigate into the new format of staff operation, to refine criteria and evaluation indicators, and to specify services and practices.

The quality features were measured and compared to the ideal model of library and information services. It is found that the service dominant idea is consonant with the staff's and users' orientation toward open, secure, friendly working environment. The author remarks to the staff's business activity, increasing the Library's rates in the external environment. She proves that the service technologies make the efficient instrument of the humanistic mission rather than obtaining of the maximum extrabudgetary funding.

The author proposes several key management solutions, i.e. stimulation of staff's culture; development of corporate professional cooperation in information exchange; generation of in-house intellectual content; intensification of user awareness forms; methodological support; monitoring; promotion of the existing resources and dissemination of information products.

The obtained empirical data make the foundation for increasing effectiveness of services.

Keywords: library and information service, university library, user satisfaction.

The article presents the results of assessing the quality of the profile products provided by consumers of educational services of the Scientific Library of Oryol state university named after I. S. Turgenev. The questionnaire "Studying the quality of service activities of the university library", consisting of 30 questions, was distributed in the reading rooms of the Library complex of the OGU, in student groups. 172 people took part in the survey (the first – to fourth undergraduate courses). The indicator "user satisfaction", fixing the level of service content, was combined from a common (collective) and autonomous (satisfaction with individual services) schemes. The overwhelming majority of the audience (2/3 of the respondents) noted a good level of informational (printed and electronic) content, bibliographic and full-text databases generated by the library and purchased from moderators under licensing agreements. Building a rating of value, students predictably chose virtual forms of service. The ability to access the Internet has the highest rate – 0.75. Respondents consider access to full-text databases to be significant; as well as the presence of a

sufficient number of places equipped to work with electronic documents; comfortable conditions in the reading rooms (lighting, temperature). All have the same indicator (0.66). Young people are tuned to the attentive attitude of the staff and rate it quite high (0.7). The same value was obtained by such characteristics as rational organization of work and the absence of queues in the service departments, the mode of operation of the library. The range of available services was recognized optimal (0.69). Respondents are impressed by the opportunity to consult with specialists (0.68), and the competence of the staff (0.67). Efficiency in fulfilling requests received an average rating (0.65). Users note a lack of awareness about cultural and educational activities (0.64) and about filling the species of information resources. Among the comments – inactive advertising of existing content, the lack of time for practical training on working with resources. Thus, factor analysis demonstrated the real relevance of students for the service and its different vision.

Применительно к отечественному библиотечному делу небезынтесна теория сервисной деятельности, которую активно развивают В. В. Брежнева, В. К. Ключев [1, 2].

Клиентоориентированный (пользователь-центрический) подход заимствован из технологии некоммерческого маркетинга и успешно применяется в практике библиотечно-информационного обслуживания (БИО) зарубежными коллегами Б. А. Либерер, С. Кайс, Д. Е. Вейнгенд (США), П. Борхард, Ш. Флодель, М. Мильц, А. Юлкенбек (Германия), Р. Савер (Франция) [3].

Сервисная концепция в рамках БИО – действенный инструментальный, позволяющий конструировать библиотечное пространство как универсальную модель, гарантирующую не только получение качественной информации, но и рост информационной культуры, компетенций самообслуживания пользователя [4]. Вузовская библиотека выступает в роли многофункциональной площадки для релаксации, интеллектуального досуга, комфортного места для всех категорий университетского сообщества и региональных пользователей – всего того, что в специальной периодике называется «третье место» [2].

Оценка результативности деятельности библиотечного подразделения состоит из двух слагаемых: материалов профессионального мониторинга; удовлетворённости пользователей качеством полученных услуг/продуктов и сопутствующего обслуживания. Чтобы значение последнего было максимальным, необходимо найти новые инструменты управления, перестроиться на инициативную хозяйственную деятельность и генерировать фирменные продукты/услуги полного цикла (от предоставления доступа к качественным ресурсам, сопровождения/консультации при поиске информации до индексирования, переплёта академических работ обучающихся).

Насколько же результативна сервисная компонента? Представим результаты оценки качества предоставляемой профильной продукции потребителями образовательных услуг Научной библиотеки Орловского государственного университета (ОГУ) им. И. С. Тургенева. Анкета «Изучение качества сервисной деятельности вузовской библиотеки», состоящая из 30 вопросов, была распространена в читальных залах Библиотечного комплекса ОГУ им. И. С. Тургенева, в студенческих группах. В опросе приняли участие 172 человека (первый–четвёртый курсы бакалавриата).

Индикатор «Удовлетворённость пользователей», фиксирующий уровень сервисной наполняемости БИО, был скомбинирован из общей (коллективной) и автономной (удовлетворённость отдельными сервисами) схем.

Эффективность этого критерия иллюстрировали показатели: уровень профессионального мастерства, позитивный настрой, доброжелательность библиотечных специалистов, наличие консультаций, сопровождение поиска, диалоговые формы общения с потребителями, наличие расширенного пакета услуг/продуктов по профильной деятельности и возможность выбора среди бесплатных/платных аналогов.

Для диагностики нового формата процесса БИО были использованы качественные, количественная, факторная и динамическая характеристики.

Рассмотрим качественную характеристику, базирующуюся на сопоставлении идеальной и реальной моделей БИО. В структуре идеальной модели обслуживания пять составляющих: интеллектуальная, технологическая, организационная, коммуникативная, личностная. Каждая обладает качествами, которые в сумме демонстрируют её значимость в общей идеальной картине.

Качественный сегмент интеллектуального компонента интегрирует параметры: организованность, объективность, комплексность, полезность, целостность предоставления информации, высокая квалификация и профессионализм персонала, рациональность использования ресурсов. Максимальное значение – 1.

Критерии, по которым оценивается деятельность библиотеки вуза, поделены на субъективные (оценивающие профессиональный уровень работников), объективные (фиксирующие реальную картину обслуживания), субъективно-объективные (иллюстрирующие степень адаптации персонала и обучающихся к новым формам работы) [5].

Рейтинг профильных/фирменных сервисов выстраивался с учётом следующих критериев:

- анализ информационного (печатного и электронного) контента;
- оценка уровня имеющихся информационных компетенций пользователя в сравнении с максимальным значением;
- диагностика личного опыта посещения сайта: знакомство с наполнени-

ем, использование его в качестве инструмента самообслуживания для работы, отдыха, творчества;

наполнение пакета профильных услуг/продукции и позитивные эмоции от продуктивной работы читателя/пользователя как с отдельными сервисами, так и общим ассортиментом;

наличие у читателя успешного пользовательского опыта.

Респонденты оценивали предложенные критерии по пятибалльной шкале Лайкерта, где: 5 – качество развито высоко, 4 – достаточно развито, 3 – в основном развито, 2 – недостаточно развито, 1 – совсем не развито.

Первоначальные вопросы анкеты были призваны определить наполнение объёма и качество ресурсной базы, действенность оперативного бесперебойного легитимного доступа, комфортность получения информации, невзирая на формат её предоставления. Подавляющая часть аудитории ($2/3$) отметила хороший уровень информационного (печатного и электронного) контента, библиографических и полнотекстовых БД, генерируемых библиотекой и приобретённых у модераторов по лицензионным договорам.

Ответы на последующие вопросы оценивали в совокупности степень реального использования сервисов и подразумевали ранжирование важности услуг для потребителя. Выстраивая рейтинг значимости, обучающиеся предсказуемо выбрали виртуальные формы обслуживания. Возможность выхода в интернет получила наивысший показатель – 0,75. Значимыми для себя респонденты считают доступ к полнотекстовым БД; наличие достаточного количества мест, оборудованных для работы с электронными документами; комфортные условия в читальных залах (освещение, температура). У всех одинаковый показатель – 0,66.

Молодёжь настроена на внимательное отношение персонала и оценивает его достаточно высоко – 0,7, как и рациональную организацию работы и отсутствие очередей в отделах обслуживания, режим работы библиотеки. Оптимальным, с точки зрения читателей, признан ассортимент имеющихся услуг – 0,69.

Респондентам импонирует реализованная возможность консультаций со специалистами по интересующей теме (0,68), важна и компетентность персонала (0,67). Оперативность в выполнении запросов получила среднюю оценку (0,65). Вероятно, сказывается опыт самообслуживания, возможность пользоваться виртуальным или открытым доступом к ресурсам, минуя обращение к библиотекарям за документами.

Пользователи отмечают недостаточную информированность о проведении культурно-просветительских мероприятий (0,64) и о наполнении видового состава информационных ресурсов (особенно студенты первого курса). Отсюда и жалобы на неоперативную регистрацию в полнотекстовых БД и неактивное их использование. В числе замечаний – плохая реклама имеющегося контента, несвоевременность практических занятий по работе с ресурсами.

Таким образом, факторный анализ продемонстрировал реальную востребованность у обучающихся сервисной доминанты БИО и её разное видение.

Уровень адаптации компьютерных и сетевых технологий к работе в библиотеке признан хорошим, пользователи удовлетворены возможностью работать в зонах свободного доступа. Комфортные условия работы заслуженно получили максимальный балл – 0,7; доступ в интернет – 0,69; возможность консультирования со специалистами и уровень компетентности персонала – 0,7. Сбалансировано выглядит степень компетентности персонала – 0,68.

Удовлетворительными признаны ассортимент услуг/продуктов и доступ как к библиографическим, так и к полнотекстовым БД (0,68).

Среднее значение по результатам мониторинга (0,67) у таких показателей, как полнота информационных ресурсов, организация и проведение культурно-просветительских мероприятий, доступ к полнотекстовым БД. Чуть ниже, но не критичной (0,66) оказалась оценка взаимоотношений персонала с пользователем. В дальнейшей работе библиотечным специалистам имеет смысл более внимательно и благожелательно сотрудничать с потребителем.

Оперативность выполнения запросов оценена низко (0,63), следовательно, в ближайшее время предстоит активизировать практику для обучающихся в использовании электронных ресурсов.

Общие положительные итоги проведённого исследования подтверждают, что сервисное направление обеспечивает преемственность в развитии БИО и создаёт благоприятные условия для индивидуальной и групповой работы пользователей для их общения, досуга.

Можно констатировать, что исследование качества работы выявило надлежащий коэффициент технологических производственных процессов вузовской библиотеки.

Наиболее уязвимым в оценке качества сервисной деятельности оказался коммуникативный компонент (коэффициент выраженности 0,69). Но это тот случай, когда цифровые показатели нельзя принимать на веру, они должны дополняться разъяснениями, комментариями специалиста. Так, смысловое наполнение показателя «Конфликтность» (0,53) свидетельствует о положительной динамике работы персонала; способности коллектива благополучно

преодолевать разногласия, решать спорные вопросы как внутри коллектива, так и в процессе обслуживания читателей.

Взаимопонимание библиотекаря и читателя (0,75) признано аудиторией важнейшим критерием. Следом идут: уровень взаимопомощи при удовлетворении информационных запросов (0,74); гибкость в общении (0,74); дифференцированный подход к читателю (0,72).

Примерно в равном соотношении находятся оставшиеся четыре компонента: первенство оспаривают технологический и организационный (у каждого 0,74), а интеллектуальный делит позиции с личностным (0,73). Весомыми качествами интеллектуального компонента признаны: высокая квалификация, мастерство персонала, системность и логичность, целостность предоставления информации (0,78), научная объективность (0,74). В структуре интеллектуального компонента с максимальным баллом (0,7), лидирует «Полезность информации».

Личностный компонент признаётся респондентами как принципиальный для успешной деятельности. Согласимся с аудиторией в том, что высокая стрессоустойчивость сотрудников библиотеки (с достойным коэффициентом 0,77) очень востребована в работе. Несколько ниже рейтинг таких качеств, как культура общения, готовность к обучению. Подводя предварительный итог, отметим, что адаптация персонала и применение сервисного подхода в рамках БИО реализованы с коэффициентом соответствия 0,75.

Такие характеристики, как целеустремлённость и последовательность действий, отзывчивость сотрудников библиотечного коллектива, получили комплексную оценку от 0,74 до 0,71. Самые низкие баллы у восприимчивости к инновациям (0,64) и инициативности (0,69). Данный результат нуждается в комментарии.

Поясним: технологический процесс создания и наполнения ресурса качественным информационным контентом соблюден, обеспечен равноправный, легитимный, оперативный доступ к нему. А вот «раскрыть» ресурс и сделать его действенным инструментом в работе корпоративного читателя/пользователя предстоит библиотечным специалистам в самое ближайшее время.

Навыки информационного самообслуживания станут для пользователей средством успешного решения многих проблем; обеспечат безопасность, вариативность выбора оптимальных услуг; комфортность потребления фирменной библиотечной продукции, гарантируя профессиональный и творческий рост в будущем.

Стратегическим для библиотечного подразделения является технологический компонент (сводная оценка по данному компоненту наивысшая – 0,74). Оптимальными качествами названы: интеграция и координация библиотек в формировании и использовании ресурсов (0,76); качество предо-

ставляемых услуг (0,75). Незаслуженно низкий балл получили книгообеспеченность и информационная ценность имеющихся информационных ресурсов (0,71). Полагаем, что такая оценка возникла из-за так называемых ножиц: с одной стороны, в текущем комплектовании преобладают электронные документы, а с другой – отмечается низкий уровень информационной культуры, заметны трудности с формулировкой информационного запроса, существенные проблемы информационного голода/шума, проблемы с аналитико-синтетической переработкой информации.

Оценка организационного компонента демонстрирует наивысшую удовлетворённость и развитость всех качеств. Лучшие баллы получили комфортность работы с информацией (0,77) и оперативность её предоставления (0,75). Положительными признаны скоординированность действий сотрудников библиотеки при выполнении информационного запроса и доступность информации. Низкие показатели у характеристик «Систематичность» и «Конкретность информации» (0,71).

При работе над рациональным использованием всего объёма информационных ресурсов особое значение приобретают практика регистрации в БД, возможность тестового доступа, отработка уверенных навыков по эффективному построению поискового предписания, анонсирование мероприятий через сайт, рассылка по электронной почте писем об эффективных возможностях ресурсов.

Обобщая факторный анализ эмпирического исследования по оценке качества сервисной деятельности, следует отметить, что опыт вузовской библиотеки ОГУ им. И. С. Тургенева в рассматриваемом направлении успешен, но пока не совпадает с идеальной моделью и требует дальнейших профессиональных действий коллектива.

Предлагаем ключевые управленческие решения, обусловленные полученными результатами:

1. Активизация и мотивация роста корпоративной культуры персонала с применением командных форм работы. Поощрение позитивного настроения и личной инициативы сотрудников. Назначение ответственных на определённых участках, регулярное повышение квалификации и самостоятельности в принятии решений.

2. Генерирование собственного интеллектуального контента на основе библиографических и полнотекстовых БД, в том числе профессиональных. Содействие комфортному профессиональному общению коллектива университета в виртуальной среде.

3. Активное использование индивидуального информирования пользователей об ассортименте услуг/продуктов, что способствует росту посещаемости и рентабельности обслуживания.

4. Оказание методической помощи в работе с электронными ресурсами, регистрация в БД, актуализация использования имеющихся сервисов для научной, учебной, культурной и досуговой деятельности.

5. Регулярный мониторинг услуг и сопутствующего обслуживания, качества бесплатных услуг; расширение номенклатуры дополнительных платных услуг, дающих возможность привлекать внебюджетное финансирование для ресурсного обеспечения библиотечного производства и материального стимулирования сотрудников.

6. Расширение рекламного инструментария в продвижении имеющихся ресурсов, распространение фирменной печатной продукции, размещение материалов на сайте библиотеки, вуза, на радио и создание презентаций и видеороликов.

Полученный эмпирический материал может быть использован другими вузовскими библиотеками, так как отражает опыт деловой активности, хозяйственной инициативной деятельности библиотечного подразделения, основанной на клиентоориентированной концепции в обслуживании.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Брежнева В. В.** Управление качеством информационного обслуживания в публичных и научно-технических библиотеках / В. В. Брежнева // Науч.-техн. информ. Сер. 1. Организация и методика информ. работы. – 2014. – № 1. – С. 1–10.

Brezhneva V. V. Upravlenie kachestvom informatsionnogo obsluzhivaniya v publichnyh i nauchno-tehnicheskikh bibliotekah / V. V. Brezhneva // Nauch.-tehn. inform. Ser. 1. Organizatsiya i metodika inform. raboty. – 2014. – № 1. – S. 1–10.

2. **Клюев В. К.** От статистики к мониторингу / В. Клюев // Независ. библиотечный адвокат. – 2014. – № 3. – С. 10–13.

Klyuev V. K. Ot statistiki k monitoringu / V. Klyuev // Nezavis. bibl. advokat. – 2014. – № 3. – S. 10–13.

3. **Борхард П.** Концепция маркетинга для публичных библиотек / П. Борхард [и др.] ; науч.-внедренч. центр «БиблиоМаркет» ; пер. с нем. Е. М. Ястребовой. – Москва, 1993. – 144 с. – Режим доступа: https://elibrary.ru/download/elibrary_29023399_87618081.pdf.

Borhard P. Kontsepsiya marketinga dlya publichnyh bibliotek / P. Borhard [i dr.] ; nauch.-vnedrench. tsentr «Bibliomarket» ; per. s nem. E. M. Yastrebovoy. – Moskva, 1993. – 144 s.

4. **Борисова О. О.** Интеграция сервисной деятельности библиотеки в контексте формирования информационной среды образовательного учреждения. (Опыт библиотеки Приокского государственного университета) [Электронный ресурс] / О. О. Борисова, Н. А. Стёпина. – Режим доступа: http://www.gpntb.ru/ntb/ntb/2016/5/NTB5_2016_%D0%905_3.pdf.

Borisova O. O. *Integratsiya servisnoy deyatelnosti biblioteki v kontekste formirovaniya informatsionnoy sredy obrazovatel'nogo uchrezhdeniya. (Opyt biblioteki Priokskogo gosudarstvennogo universiteta) [Elektronnyy resurs] / O. O. Borisova, N. A. Stepina.*

5. **Кузьмина Т. В.** Технологизация библиотечно-информационного обслуживания образовательного процесса в высшей школе : дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08 / Кузьмина Татьяна Викторовна. – Белгород, 2000. – 240 с.

Kuzmina T. V. *Tehnologizatsiya bibliotечно-informatsionnogo obsluzhivaniya obrazovatel'nogo protsessa v vysshey shkole : dis. ... kand. sotsiol. nauk: 22.00.08 / Kuzmina Tatyana Victorovna. – Belgorod, 2000. – 240 s.*

6. **Брежнева В. В.** Информационное обслуживание : учеб. пособие / Брежнева В. В., Гиляревский Р. С. – Санкт-Петербург : Профессия, 2012. – 368 с.

Brezhneva V. V. *Informatsionnoe obsluzhivanie : ucheb. posobie / Brezhneva V. V., Gilyarevskiy R. S. – Sankt-Peterburg : Professiya, 2012. – 368 s.*

Natalya Stepina, *Bibliographer, A. S. Pushkin Central Town Library (Orel);*
natales2010@mail.ru
2, *Gostinaya st., 302001 Orel, Russia*