

УДК 025.5:027.7]:004.77

UDC 025.5:027.7]:004.77

СТЕПИНА Н.А.

заместитель директора ИКЦ Библиотечного комплекса, Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, аспирантка кафедры библиотечно-информационной деятельности Орловский государственный институт культуры
E-mail: natales2010@mail.ru

STEPINA N.A.

Deputy Director of the ICC Library complex Orel State University postgraduate student, Department of library and information activities Orel State Institute of culture
E-mail: natales2010@mail.ru

КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ КАЧЕСТВА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗОВСКОЙ БИБЛИОТЕКИ (НА ПРИМЕРЕ ОРЛОВСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ИМЕНИ И.С. ТУРГЕНЕВА)

ABOUT KEY ASPECTS OF STUDYING THE QUALITY OF SERVICE ACTIVITIES OF THE UNIVERSITY LIBRARY (ON THE EXAMPLE OF OREL STATE UNIVERSITY NAMED AFTER I.S. TURGENEV)

В статье рассматриваются основные направления модернизации работы вузовской библиотеки в русле сервисной концепции обслуживания, оценка пользователей качества, полученных услуг, определение значимых для читателей сервисов.

Ключевые слова: клиентоориентированная направленность деятельности, ассортимент услуг, удовлетворенность пользователей.

The article considers the main directions of modernization of the work of University libraries in line with the service concept of service, user rating quality of services received, identifying the most important for readers' services.

Keywords: client-oriented focus, range of services, with user satisfaction.

Определяющим фактором эволюции библиотечного обслуживания следует признать поступательность процесса его развития, при котором появление современных форм практики, получившим распространение под трендом сервисной деятельности, соседствуют с привычными, адаптированными и признанными читателями формами организации внутренней деятельности.

Использование современной терминологии подчёркивает новое качество и непрерывное развитие сервисных видов информационного обслуживания. Новые термины и понятия привлекают внимание пользователей к новым формам библиотечной деятельности, указывают на её динамичность, подчёркивают значимость современной роли библиотек [3].

Тем самым транслируется динамичный, позитивный, постоянно развивающийся образ библиотекаря, преодолеваются отрицательные стереотипы и архаичные представления о его работе.

Сервисный подход диагностирует процесс обслуживание как деятельность по удовлетворению информационных, культурных, досуговых потребностей читателей путём предоставления им фирменных информационных услуг/продуктов как в стенах библиотеки, так с помощью виртуального доступа к заслуживающему доверия и качественному электронному и печатному контенту. Условно говоря, вузовская библиотека становится универсальным многофункциональным пространством и эволюционирует сразу в трех направлениях: традиционной библиотеки в обыденном понимании, но ис-

пользующей инновационные, популярные сервисы, ресурсы; открытой, безопасной, дружественной средой для межличностного общения, интеллектуального досуга; территорией, оборудованной офисными программами, средствами и рабочей деловой обстановкой для успешной работы [6,7].

Коллектив сотрудников на практике работы демонстрирует интенсивные темпы поступательного развития информационного производства и библиотечного сервиса. Новый уровень использования информационных и телекоммуникационных средств, технологий и всех видов коммуникативных, программных практик повышает эффективность мер, осуществляемых библиотекой для удовлетворения потребностей читателей. Разнообразный ассортимент услуг/продуктов проецирует использование новых инструментов в оценке результативности её деятельности, при котором качество работы определяется самим потребителем.

В профессиональном поле библиотековедения появляются оценочные термины, отражающие качество услуг, их социальную ценность: персонализация обслуживания, оперативность выполнения запроса, наличие обратной связи и доброжелательный диалог с читателем, отсутствие отказа в услуге, комфортность общения [2].

Не менее важной проблемой является тема интеграции библиотечного подразделения в информационную среду университета, ключевой темой стоит обеспечение надлежащего качества оказываемых услуг.

Превалирующим предметом обсуждения звучит

управление и контроль, за рациональным использованием имеющихся ресурсов, привлечение к обсуждению результативности деятельности вузовской библиотеки всех заинтересованных сторон [5]. Ключевыми участниками университетского сообщества являются обучающие, к ним и были обращены вопросы, диагностирующие качество полученных услуг.

Инструментом изучения удовлетворённости читателей/пользователей работой библиотеки явилось социологическое исследование, прошедшее в 2016 году в форме анкетирования, целью которого послужило изучение факторов, влияющих на степень удовлетворенности читателей качеством полученных услуг/продуктов.

Объектом исследования выступили обучающиеся с первого по четвёртый курс всех образовательных программ, всего 100 человек (100%). Исследование осуществлялось на базе Информационно-коммуникативный центр Библиотечного Комплекса Орловского государственного университета имени И.С. Тургенева (далее ИКЦ БК).

Главными задачами исследования явились: уточнение степени информированности читателей о ресурсах, сервисах, ассортименте, доступном для использования, их востребованности. Не менее важна оценка качества полученных услуг, тестирование мнений о сервисной деятельности, как рационального вектора перспективного развития; характеристика работы персонала; советы, предложения, касающиеся повышения качества процесса обслуживания.

Общепризнанным фактом, является утверждение, что в современных условиях вузовская библиотека ориентирована не на получение материальной прибыли, а ставит целью неукоснительное выполнение социальных гарантий пользователей по равноправному и свободному доступу к информации, достижение оптимального результата с наименьшими потерями времени, материальных вложений [1].

Пользователь позиционируется в настоящее время центральным звеном в библиотечной деятельности. В повседневной работе коллектив сотрудников акцентирован на содействие успешной социализации личности молодого специалиста, образованию, реализации творческого потенциала, формированию уверенных информационных компетенций, помогающих успешному карьерному и профессиональному росту.

При проектировании сервисного обслуживания разумно руководствоваться перспективными целями. Реальному и потенциальному пользователю/потребителю, по утверждению И.Б. Михновой, библиотечные услуги/продукция необходимы не сами по себе, а только в качестве эффекта для удовлетворения личностных потребностей, индивидуальных проблем, в обучении, досуге, карьере [8].

Привлечение в управление производственной деятельностью количественных показателей осуществляется с целью контроля, тогда для текущего планирования желательно ориентироваться на анализ имеющихся результатов, в том числе мнений пользователей о качестве

обслуживания в выбранном ключе сервисной концепции, на котором остановимся подробнее [9].

В качестве обязательных критериев эффективности её деятельности, рассмотрим профессиональные компетенции сотрудников, далее доступности и комфортности, предоставления имеющихся в ассортименте услуг/продуктов; информационные показатели.

По этой причине важно констатировать уровень профессиональной и психологической адаптации персонала к изменившимся требованиям читателей. В профессиональной деятельности в русле выбранной сервисной концепции пальма первенства принадлежит особой атмосфере учреждения культуры, диалоговым формам общения с читателями, уважительного отношения к пользователю. Следует подчеркнуть, что, ориентация на предоставление основных услуг на бесплатной основе, в свою очередь, и будет служить показателем эффективности, устойчивости перспективного развития.

Определяющим показателем качества предоставляемых услуг было признано обеспечение доступа к имеющимся информационным ресурсам, с показателями комфортности и доступности. Доминирующими, по их мнению, следует признать доступ к Интернет – 35%; полнотекстовым базам данных значимыми определили 31%; доступность фондов было отмечено у 27% респондентов. Возможность консультирования со специалистами по той или иной теме была востребована у 30%. Услуги по организации и проведению культурно – просветительских мероприятий значимы для 18% обучающихся, следовательно, у нас появилась своя аудитория для обсуждения значимых тем, вопросов с молодёжной аудиторией. Считаем данный факт признанием доверия и профессионализма сотрудников.

Авторитетным сервисом идентифицирован сайт Библиотечного комплекса (<http://library.oreluniver.ru>). Удовлетворённость его информационным содержанием, толковой системой навигации признал каждый второй из опрошенных. Затруднились с ответом – 26%. Процент не удовлетворённых, из числа анализируемой аудитории, составил 27%. В свою дальнейшую работу по продвижению значимого инструмента сервисной деятельности, сотрудники могут задействовать выявленный существенный резерв.

В новых Федеральных государственных образовательных стандартах поколения 3+ перед библиотечным подразделением стоит задача неукоснительного оснащения бесперебойного доступа к информационным ресурсам по дисциплинам, в рамках аккредитованных направлений подготовки специалистов, обеспечение всесторонней поддержки и содействия в деле наращивания информационной культуры пользователя.

Заслуженным авторитетом пользуется качественный контент таких агрегаторов как ЭБС «Лань», ЭБС «Рукопт», ЭБС IPRbooks, ЭБС «Консультант студента», ЭБС диссертаций РГБ. Подписка на электронной платформе e-Library повсеместно признана актуальным ресурсом.

Качественному обслуживанию способствует целесообразное использование собственного интеллектуального потенциала, почти половина опрошенных (49%), находят соответствующий материал для самостоятельной работы в полнотекстовых базах данных: Электронная библиотека образовательных ресурсов (ЭБОР), Издания ОГУ имени И. С. Тургенева, Научные периодические издания ОГУ имени И. С. Тургенева.

Библиографическим базам данным, объединяющим электронный каталог «Liber-media», новые поступления, периодические издания, виртуальные книжные выставки - отдано третье место голосованием 17% респондентов.

Действительность такова, что наличие уверенных навыков работы с информацией обеспечивает успех в образовательной деятельности, оперативность в освоении технологии поиска, постижение секретов аналитической работы с информацией. Чем руководствуются пользователи при обращении к электронным ресурсам? Самостоятельно выстраивают стратегию информационного поиска – 15%; с помощью друзей и коллег осуществляют поиск 29%; к помощи и консультации библиотекаря обращаются 31%; к подсказкам на web-сайте склонны прибегать – 15% опрошенных. На занятиях по основам информационной культуры отрабатывают поисковые навыки 14%, ссылками и помощью преподавателя пользуются 13%.

Совершенно очевидно методика профессионального поиска информации, которой владеет библиограф, востребована большей частью респондентов, следовательно, сотрудникам библиотеки в самое ближайшее время предстоит большая работа по отработке практических навыков работы с электронными ресурсами, как с реальными, так и с виртуальными пользователями.

Читатель в свою очередь также должен обладать определенными информационными компетенциями, поэтому важно знать, как пользователи оценивают свой уровень информационной культуры? Итак, 2/3 исследуемой аудитории, склонны признать свой уровень как очень высоким и достаточно высоким, средним его констатируют 17%, планку низкого и очень низкого уровня поставили – 13%.

В списке объективных трудностей, делающих трудоемким использование информационных ресурсов, отмечены такие факты: отсутствие сводного электронного каталога вузовских библиотек и информационных учреждений Орловской области (каждый третий); низкая оперативность получения информации по запросу и неудовлетворительное развитие информационных технологий была отмечена у каждого пятого; языковой барьер в использовании зарубежных баз данных высказан 34%; молодежной аудитории.

Обратная связь с пользователями способствует появлению новых направлений и значимых сервисов в арсенале коллектива, так с точки зрения респондентов, следует активнее использовать возможности Интернета по направлениям блогосферы, рассылке анонсов тестовых доступов к ресурсам, готовящихся мероприятий,

практиковать участие молодежи в телеконференциях. Интернет-технологии в нашей профессиональной жизни позволили предложить пользователям широкий ассортимент услуг, их полный перечень представлен на сайте <http://library.oreluniver.ru>.

Положительным явлением в ответах респондентов следует признать утверждение о наличии личного контакта, консультирования по составлению поискового запроса, выбора траектории поиска информации в массивах документов, предоставления комфортных условий работы с документами, использования широкого ассортимента услуг/продуктов.

Также очевидно, что в ряде случаев читатель приходит в библиотеку с целью получить услуги повышенной комфортности за дополнительную плату. Их номенклатура регулируется, расширяется, но неизменной остается альтернатива их бесплатных заменителей. К числу популярных дополнительных сервисных услуг высокий рейтинг отмечен у сканирования, распечатке текста, брошюрования и переплёта (57%).

Группа вопросов об удовлетворённости качеством обслуживания, включал оценку комфортности обслуживания, ведь положительно настроенный, довольный пользователь вновь и вновь выберет для посещения библиотечное подразделение. В общем, условиями работы и услугами удовлетворены 79%; тогда как низкий уровень и очень низкий уровень обслуживания отметили 21% опрошенных.

Резюмируя результаты опроса, касающиеся благоприятных и безопасных условий работы, следует засвидетельствовать одобрение достойными условиями пребывания в помещениях библиотечного подразделения, положительными эмоциями общения.

Современные пользователи стали значительно требовательнее к обстановке, эстетике интерьера, оборудованию внутреннего пространства, рационального решения проблем снижения утомляемости, повышению трудоспособности, улучшения настроения и самочувствия, что позволяют им чувствовать значимость присутствия и уважительное отношение к посетителям.

Работа над достижением оптимального уровня делового партнерства и качества работы коллектива, в части интеграции и кооперации деятельности библиотеки в образовательный процесс региона, достаточно результативна для 54% респондентов (с очень высоким и достаточно высоким уровнем), по оценке 21% – зафиксирован средний уровень, вместе с тем низким и очень низким уровнем её склонны оценить – 17%.

Сервисный подход позволил пользователям выделить такие качества библиотечно-информационного обслуживания как дифференцированный подход к читателю, хороший уровень взаимопонимания библиотекаря и пользователя, внедрение новых информационных технологий; интеграция и координация деятельности библиотеки и вуза; гибкость в общении, культура диалога с читателем.

К факторам, негативно влияющим на эффективность процесса обслуживания причислены недостаточное фи-

нансирование библиотек, недооценка возможностей обслуживания; недооценка роли библиотек в процессе информатизации общества.

Самым позитивным достижением сервисной деятельности респонденты склонны признать демонстрацию лучших сторон библиотечного подразделения, профессионализм, нацеленность на результативность и успешность обслуживания, партнёрские формы работы, а ещё определение авторитетности, привлекательного

имиджа сотрудника библиотеки, комфортность атмосферы для каждого читателя.

Подводя итог сказанному, с полной уверенностью можно констатировать, что отвечая на угрозы и вызовы современной действительности, вузовская библиотека сохраняет позиции привлекательной коммуникативной площадки, центра творческой самореализации, интеллектуальной лаборатории для читателей.

Библиографический список

1. *Борисова О.О.* Реклама в библиотеке: учебно-практическое пособие. Москва: Либерей-Бибинформ, 2012. 216 с.
2. *Брежнева В.И.* От информационного обслуживания к информационному менеджменту / Брежнева В.И., Р.С. Гиляревский. // Научно-техническая информация. Сер.1. 2015. №5. С.7-9.
3. *Брежнева В. В.* Руководство для библиотечных управленцев // Библиография. 2011. № 6. С. 93-94.
4. *Булыгина Е. А.* Сервисная деятельность в вузовской библиотеке / Е.А. Булыгина. - Режим доступа: http://eadnurt.diit.edu.ua/bitstream/123456789/1762/1/005_bulygina.pdf(дата обращения 18.04.2017).)
5. *Жабко Е. Д.* Интеграция контента, информационных технологий и экспертных знаний // Библиотечное дело. 2012. № 7. С. 7-10.
6. *Захарчук Т.В.* Профессиональные коммуникации : учеб. пособие / Т. В. Захарчук, А. А. Грузова. Санкт-Петербург: СПбГУКИ, 2014. 128 с.
7. *Клюев В.К.* Менеджмент ресурсного потенциала библиотеки: учебно-методическое пособие. Москва: Литера, 2011. 112 с.
8. *Михнова И.Б.* Интернет как источник независимых объективных оценок молодёжью деятельности библиотеки: методические рекомендации для публичных библиотек, работающих с молодёжью / И.Б. Михнова, М.П. Захаренко. – Режим доступа: http://vmo.rgub.ru/research/articles/internet_rating.php (дата обращения 21.04.2017).
9. *Опекунова Е.Н.* Параметры оценки деятельности вузовской библиотеки в контексте изменений её задач. // Библиосфера. 2017. №1. С. 38-45.

References

1. *Borisova O.O.* Advertising in the library: a practical guide. Moscow: Liberec-Bibinform, 2012. 216 p.
2. *Brezhneva V.I.* From information service to information management / Brezhneva V.I., R.S. Gilyarevsky. // - Scientific and technical information. Ser.1. 2015. № 5. Pp.7-9.
3. *Brezhneva V.V.* A Handbook for Library Managers // Bibliography. 2011. No. 6. P. 93-94.
4. *Bulygina E.A.* Service activities in the university library / E.A. Bulygina. Access mode: http://eadnurt.diit.edu.ua/bitstream/123456789/1762/1/005_bulygina.pdf (circulation date is April 18, 2017).)
5. *Zhabko E.D.* Integration of content, information technologies and expertise // Librarianship. 2012. No. 7. Pp. 7-10.
6. *Zakharchuk T.V.* Professional Communications: Textbook. Manual / T.V. Zakharchuk, A.A. Gruzova. St. Petersburg: SPbGUKI, 2014. 128 p.
7. *Klyuev V.K.* Management of the resource potential of the library: an educational-methodical manual / V.K. Klyuyev. - Moscow: Literature, 2011. 112 p.
8. *Mikhnova I.B.* Internet as a source of independent, objective assessments of the library's youth activities: methodological recommendations for public libraries working with young people / I.B. Mikhnova, M.P. Zakharenko. - Access mode: http://vmo.rgub.ru/research/articles/internet_rating.php (circulation date is April 21, 2017).
9. *Opekunova E.N.* Parameters of the evaluation of the activity of the university library in the context of the change of its tasks. Bibliosfera. 2017. №1. Pp. 38-45.