

КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ СОЦІОЛОГІЧНОГО МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ БІБЛІОТЕЧНИХ ПОСЛУГ

Висвітлено сутність та структуру соціологічного моніторингу як інформаційно-комунікаційної складової системи менеджменту якості бібліотечних послуг.

Ключові слова: соціологічні дослідження бібліотек, соціологічний моніторинг, система менеджменту якості бібліотечних послуг.

Рассмотрены сущность и структура социологического мониторинга как информационно-коммуникационной составляющей системы менеджмента качества библиотечных услуг.

Ключевые слова: социологические исследования библиотек, социологический мониторинг, система менеджмента качества библиотечных услуг.

The essence and structure of the sociological monitoring is considered as information and communication part of library services quality management system.

Key words: library's sociological researches, sociological monitoring, library services quality management system.

В умовах радикальних соціоекономічних та адміністративних реформ, потужних процесів демократизації та інформатизації суспільства головним критерієм оцінки діяльності бібліотек, запорукою їх конкурентоспроможності й успішного розвитку стає висока якість обслуговування користувачів. Управління якістю роботи бібліотек неможливе без організації ефективного зворотного зв'язку, спрямованого на оцінку відповідності діяльності бібліотечно-інформаційних установ очікуванням та вимогам сучасного користувача. Організація та проведення бібліотеками систематичних і планових соціологічних досліджень набуває важливого значення як ефективна соціокомунікаційна технологія вивчення інформаційних потреб користувачів, визначення рівня їх задоволеності якістю бібліотечних послуг.

Теоретико-методичні засади запровадження бібліотеками ефективною системи планових соціологічних досліджень як невід'ємної складової системи менеджменту якості (СМЯ) бібліотечних послуг розробляли вітчизняні та зарубіжні бібліотекознавці Ю. Ахмадова, О. Бойкова, І. Васильєв, О. Виноградова, Є. Галімова, Ю. Дрешер, Л. Дубровіна, С. Менщикова, І. Лінден, В. Ядов В. та ін. Водночас існуючі в бібліотек України можливості та значний досвід з організації і проведення соціологічних досліджень використовуються вкрай епізодично, несистемно та нераціонально, неза-

требуваними залишаються величезні обсяги унікальної за змістовною різноманітністю бібліосоціологічної інформації. Це дозволяє констатувати існування проблемної ситуації, яка полягає в наявності суперечності між реальним зростанням потреб бібліотек у вірогідній та об'єктивній соціологічній інформації про стан задоволеності користувачів якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування та фактичною відсутністю ефективної системи цілеспрямованого збору і кваліфікованого аналізу такої інформації; в невідповідності між потребами практики в упровадженні результативного зворотного зв'язку з користувачем щодо визначення резервів поліпшення якості бібліотечних послуг і відсутністю концептуальних засад вирішення означеної проблеми.

Мета статті — розроблення концептуальних засад ефективного використання соціологічних методів як інформаційно-комунікаційної складової системи менеджменту якості бібліотечних послуг.

Аналіз кращих здобутків щодо запровадження менеджменту якості та його методик бібліотеками Великої Британії, Данії, Італії, Франції, Німеччини, США та Японії дає підстави стверджувати, що в реаліях інформаційного ринку конкурентоспроможність бібліотек визначається високою якістю обслуговування інформаційних потреб користувачів, швидкістю реагування на їх зміни й ускладнення. В умовах інформаційного ринку все доцільнішим стає опанування бібліотеками України новітніх методик збору вірогідної соціологічної інформації про стан задоволеності користувачів якістю бібліотечних сервісів та послуг. Системні соціологічні дослідження бібліотек мають стати ефективним комунікаційним складником менеджменту якості бібліотечних послуг.

Оскільки якість інформаційної послуги — це здатність задовольняти встановлені та передбачувані потреби користувача інформації, які постійно змінюються й ускладнюються разом зі зростаючими очікуваннями та конкурентними пропозиціями [4, 7], в процесі управління якістю необхідно постійно відстежувати стан досягнення бажаної задоволеності користувачів бібліотечним обслуговуванням, розрізняти «концептуальну якість» та «якість виконання», зважати на те, що якість послуги формується на всіх етапах її життєвого циклу: етапі планування, етапі виробництва, етапі реалізації. У зв'язку з цим соціологічні дослідження як інформаційно-комунікаційний складник системи менеджменту якості доцільно використовувати як на етапах планування та виробництва бібліотечних послуг, так і на етапі контролю якості надання їх користувачам.

З позицій кібернетичного підходу ефективним є моделювання прямих і зворотних потоків інформації, що циркулюють між об'єктом дослідження та зовнішнім середовищем, аналіз продуктивності їх функціонування щодо своєчасності прийняття корегуючих управлінських рішень. У зв'язку з цим необхідним є багатоканальний та взаємодоповнюючий збір інформації — як на «вході», так і на «виході» системи наскрізного контролю якості виробництва бібліотечно-інформаційних послуг. Управління якістю буде вдвічі

ефективнішим, якщо бібліотека організує систематичний збір «вхідної» соціологічної інформації про реальні та потенційні потреби користувачів бібліотек, та «вихідної» — інформації про оцінку користувачами якості реальних послуг. Саме такий підхід до організації бібліотекою соціологічних досліджень забезпечить міцну інформаційну підтримку прийняття ефективних управлінських рішень, визначення резервів підвищення якості роботи, налагодить постійний зворотний зв'язок з користувачами, який є життєво необхідним для стійкого та стабільного розвитку бібліотечно-інформаційного виробництва в умовах ринку.

Запровадження в бібліотеках України філософії та методики менеджменту якості, узагальнених у міжнародних стандартах ІСО серії 9000, потребує розроблення і опанування технології соціологічного моніторингу як ефективного інформаційно-комунікаційного інструменту, що забезпечує постійний зворотний зв'язок з користувачем на основі гарантованої вірогідної та оперативної оцінки ним рівня бібліотечно-інформаційного обслуговування. Важливою особливістю системи менеджменту якості будь-якої установи, зокрема й бібліотеки, є оперативність керівних впливів на об'єкти управління для визначення, забезпечення та підтримки необхідного рівня якості, який у будь-який момент часу відповідає потребам користувачів та суспільства в цілому.

Головна мета стратегії менеджменту якості сучасної бібліотеки — це стабільність та пріоритетність безперервного й систематичного поліпшення якості бібліотечно-інформаційних послуг. Досягнення цієї мети потребує дотримання таких основних принципів менеджменту якості: орієнтація на користувача; результативне й ефективне встановлення й задоволення потреб та очікувань користувачів бібліотеки для досягнення конкурентної переваги на інформаційному ринку; гнучкість і швидкість реагування на зміни ринкової ситуації та потреби користувачів; безперервний контроль якості на всіх етапах життєвого циклу бібліотечної послуги: «проекування та розробка» — «виготовлення» — «реалізація» — «використання» [1, 12]. Без створення нового механізму адекватного інформаційного забезпечення цілеспрямованого впливу суб'єкта на об'єкт управління, який спирається на прямі та зворотні потоки соціологічних даних про рівень якості та реакцію на нього користувачів, СМЯ не буде ефективною.

Зміст моніторингових соціологічних досліджень має відбивати критерії оцінки користувачами основних послуг бібліотеки. Результати пілотних анкетувань 300 користувачів бібліотек ВНЗ та публічних бібліотек Києва дозволили визначити та ранжувати за значущістю в порядку зменшення такі пріоритетні показники якісного бібліотечного обслуговування: повнота та оперативність задоволення інформаційних запитів, економія часу користувачів; широта асортименту послуг бібліотеки, зокрема обширний фонд періодичних видань, наявність електронного каталогу, безплатного доступу до Інтернет-ресурсів, доступу віддалених користувачів до ресурсів

бібліотеки на основі її веб-сайта, перш за все — можливість безплатного дистанційного доступу до бібліографічних та повнотекстових баз даних; професіоналізм і доброзичливість персоналу, комфортність умов роботи в бібліотеці (прогресивність технологій, оснащеність бібліотечними меблями та спеціальним обладнанням, продуманий дизайн та інтер'єр приміщень), зручний режим роботи бібліотеки, її вдале територіальне розміщення.

Оперативна реакція на вирішення проблем користувачів в процесі управління якістю бібліотечних продуктів та послуг потребує дещо ефективнішого інструментарію і технологій налагодження продуктивної взаємодії між користувачами послуг і персоналом бібліотеки щодо визначення методів контролю якості [6, 8, 9, 11]. Анкетування, інтерв'ювання та метод експертних оцінок є найпоширенішими комунікаційними інструментами для виявлення потреб і передбачення споживчих запитів користувачів бібліотек, встановлення вихідних вимог до умов, форм і методів бібліотечно-інформаційного обслуговування, оцінки якості надання послуг та визначення резервів для її підвищення. Утім вельми повільно в практиці бібліосціології використовуються якісні методи досліджень — фокус-групи, експертні опитування, «кейс-стаді», «SWOT-аналіз» та ін. Серед новітніх методик оцінки якості бібліотечного обслуговування, які мало відомі вітчизняним фахівцям, але широко використовуються зарубіжними бібліотекарями для виявлення «клієнтського розриву» між очікуваннями користувача та реально одержаними послугами, є метод «структурування функції якості» [1, 2] та метод LibQUAL (www.libqual.org) [10]. Оскільки використання лише традиційних методів анкетування користувачів бібліотек є вельми затратним і недостатньо оперативним, їх необхідно доповнювати якнайширшим застосуванням онлайн-ових каналів збору соціологічної інформації, інтерактивним режимом спілкування. Вельми результативний для збору інформації — дистанційний зворотний зв'язок з користувачем у будь-який момент часу, організований на основі спеціальних сервісів веб-сайта бібліотеки.

Систематичне й продумане оцінювання результативності та ефективності діяльності бібліотечного соціального інституту потребує створення самостійних організаційних структур для проведення соціологічного моніторингу на локальному, регіональному та загальнонаціональному рівнях. Організацію служб соціологічного моніторингу необхідно передбачити в структурі науково-методичних відділів або відділів бібліотечної інноватики ЦБС, універсальних наукових та спеціальних бібліотек; міжрегіональні та міжвідомчі соціологічні дослідження мають систематично проводити відповідні служби державних наукових і центральних галузевих бібліотек; на загальнодержавному рівні функції науково-методичного центру соціологічного моніторингу традиційно повинна виконувати Національна парламентська бібліотека України. На її сайті необхідно постійно оновлювати дані соціологічних вимірювань щодо оцінки якості послуг бібліотек різних

типів та видів, що дозволить кожній окремій бібліотеці порівнювати свої результати з іншими, здійснюючи самооцінку, визначати власні переваги й недоліки, постійно вдосконалюючи СМЯ.

Таким чином, в умовах запровадження систем менеджменту якості бібліотекам необхідно опанувати принципово нові методики соціологічних досліджень, які мають діалогічну, комплексну, системну, наскрізну спрямованість, забезпечують багатоканальний та багаторівневий збір оперативної, вірогідної, повної інформації про рівень якості на всіх етапах життєвого циклу бібліотечної послуги. Саме на це спрямований бібліо-соціологічний моніторинг — цілеспрямований комунікаційний процес систематичного відстеження інформації про стан задоволеності користувачів якістю бібліотечних послуг на основі аналізу результатів наскрізних та планових соціологічних досліджень. Концептуальна модель реалізації соціологічного моніторингу передбачає органічну єдність таких його компонент: змістовно-цільової, інструментально-технологічної та організаційно-методичної.

Змістовно-цільова компонента соціологічного моніторингу спрямована на розроблення та систематичне використання взаємодоповнюючих прогностичних і діагностичних соціологічних досліджень. Прогностичні соціологічні дослідження проводяться на етапі проектування якості бібліотечних послуг і передбачають: вивчення та прогнозування складу реальних та потенційних користувачів, їх інформаційних потреб, очікувань, пріоритетів, інтенсивності попиту на основні види бібліотечних послуг з метою прогнозування їх оптимальної номенклатури та вартості. Діагностичні соціологічні дослідження здійснюються на етапах виробництва бібліотечних послуг, їх реалізації та використання і спрямовані на: оцінку досягнутого рівня якості, визначення ступеня задоволеності користувачів бібліотечним обслуговуванням, визначення прогресу в підвищенні якості роботи й з'ясування резервів її вдосконалення. Серед критеріїв оцінки якості бібліотечних послуг пріоритетними мають бути: оперативність, повнота, точність, релевантність інформації, вибірковість, адресність, комфортність, професіоналізм її подання.

Інструментально-технологічна компонента соціологічного моніторингу передбачає взаємодоповнююче, багатоцільове та багатоканальне використання бібліотеками кількісних (анкетування, інтерв'ювання, спостереження) і якісних (фокус-групи, експертні оцінювання, «кейс-стаді», «SWOT-аналіз», «структурування функції якості», «LibQUAL») методів соціологічних досліджень. Перспективним є використання веб-сайта бібліотеки як комунікаційного середовища спілкування та обговорення проблем якості обслуговування в режимі відкладеного (електронне анкетування) або реального часу (чат, ISQ, Skype). Проведення бібліотекою електронного анкетування, вимірювання та оцінки якості наданих бібліотечних послуг із застосуванням спеціального програмного забезпечення дозволяє автоматично

обробляти відповіді респондентів, оперативно узагальнювати результати соціологічних досліджень у формі звітів, таблиць, діаграм і передавати дані в центр управління менеджментом якості.

Організаційно-методична компонента соціологічного моніторингу спрямована на поєднання можливостей бібліотечної соціології з впровадженням системи менеджменту якості в практику роботи бібліотеки, що сприяє вдосконаленню її діяльності відповідно до рівня світових стандартів, формує в бібліотечному колективі атмосферу професійної творчості та постійного наукового пошуку шляхів реалізації однієї із основних вимог СМЯ – чіткої орієнтації на потреби, запити і побажання сучасних користувачів - замовників інформаційно-комунікаційних продуктів та послуг. Перспективи розвитку соціологічного моніторингу як інформаційно-комунікаційного складника СМЯ базуються на понятті соціального регулювання бібліотечної діяльності як складного управлінського циклу, що поєднує загальнонаціональний, регіональний, галузевий, локальний рівні і передбачає: збір соціологічної інформації для державного регулювання бібліотечної сфери, управління та координації діяльності регіональних й галузевих бібліотечних систем, управління якістю на рівні окремої бібліотеки. На кожному організаційно-управлінському рівні в структурі відділів менеджменту якості (інноваційних або науково-методичних відділів) центральної бібліотеки слід створити Служби соціологічного моніторингу. Головний науково-методичний центр соціологічного моніторингу доцільно організувати в структурі Національної парламентської бібліотеки України. Функції центру — кваліфікована й стабільна методична підтримка соціологічних досліджень низових бібліотек; розроблення єдиних програм і комплексу методик соціологічних досліджень для всіх етапів життєвого циклу бібліотечної послуги; видання методичних рекомендацій для бібліотек щодо організації і налагодження моніторингових досліджень; збір звітів та узагальнення результатів регіональних бібліосоціологічних досліджень, їх оприлюднення на сайті бібліотеки; поширення інформації про заплановані та розпочаті соціологічні дослідження; координація зусиль бібліотек щодо участі в масштабних соціологічних розвідках галузевого та загальнодержавного рівня; організація підвищення кваліфікації для працівників низових служб бібліосоціологічного моніторингу.

Проведене дослідження не вичерпує повністю проблеми розроблення концептуальних засад запровадження нових технологій соціологічних досліджень як складника системи менеджменту якості бібліотечно-інформаційних послуг. Перспективними напрямками подальших розвідок є: узагальнення зарубіжного досвіду організації інформаційної підтримки СМЯ; налагодження корпоративної взаємодії бібліотек в процесі запровадження моніторингових досліджень; розвиток інтерактивних каналів і технологій збору соціологічної інформації про стан задоволення населенням якістю бібліотечних продуктів та послуг.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Ахмадова Ю. А. Менеджмент качества и библиотека : учеб.-практ. пособие / Ахмадова Ю. А., Галимова Е. Я. — М. : Либеря-Бибинформ, 2007. — 88 с.
2. Ахмадова Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки : учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова. — СПб. : Профессия, 2007. — 261 с.
3. Богуш Т. Удосконалення практичної діяльності — основне завдання бібліотечної (прикладної) соціології / Т. Богуш // Бібл. планета. — 2010. — № 3. — С. 16–19.
4. Бойкова О. Ф. Современное состояние и основные направления обеспечения качества продукции и услуг библиотек / Бойкова О. Ф. // Библиотечное дело на пороге XXI века : тез. докл. и сообщ. междунар. науч. конф. (М., 15–16 апр. 1998 г.) / Моск. гос. ун-т культуры. (Каф. библиотекотведения) и др. — М., 1998. — Ч. 2. — С. 14–16.
5. Васильев И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практ. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. — СПб. : Профессия, 2001. — 176 с.
6. Виноградова Е. Оценка качества деятельности библиотеки: системный подход к определению критериев / Елена Виноградова // Бібл. форум України. — 2005. — № 4. — С. 23–25.
7. Дрешер Ю. Н. Система управления качеством в библиотечно-информационном производстве / Дрешер Ю. Н., Атланова Т. А. // Науч. и техн. б-ки. — 2005. — № 12. — С. 3–14.
8. Дубровина Л. А. Руководство по организации самооценки внутривиблотечных систем обеспечения качества деятельности и услуг : метод. пособие / Л. А. Дубровина, А. И. Кочетов. — М. : Либеря, 2004. — 118 с.
9. Кита И. Н. Квалиметрия качества библиотечного обслуживания / И. Н. Кита // Науч. и техн. б-ки. — 2009. — № 9. — С. 28–40.
10. Линден И. А. Новый инструмент оценки качества библиотечного обслуживания — SERVQUAL/LibQUAL / И. А. Линден // Науч. и техн. б-ки. — 2008. — № 4. — С. 45–54.
11. Меньщикова С. П. Современные критерии и показатели оценки качества библиотечной деятельности [Текст] : практ. пособие / С. П. Меньщикова. — М. : Литера, 2009. — 112 с.
12. Системы управления качеством. Руководство относительно улучшения деятельности : ДСТУ ISO 9004-2001 (ISO 9004-2000, IDT) // Библиотека специалиста по охране труда. — 2007. — № 6. — С. 2–32; № 7. — С. 2–26.
13. Ядов В. А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. — 6-е изд. — М. : Академкнига, 2003. — 596 с.

Надійшла до редколегії 26.01.2011 р.