

Мамедова С. И.

Бакинский Государственный Университет

ИЗМЕРЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В УНИВЕРСИТЕТСКИХ БИБЛИОТЕКАХ: НА ОСНОВЕ МОДЕЛИ SERVQUAL

Відомо, що університетські бібліотеки надають інформаційні послуги. Їхня мета – оперативно, точно і максимально задовольнити інформаційні потреби користувачів. Важливо вимірювати якість послуг, що надаються при реалізації цієї послуги. У цілому якщо будь-який постачальник послуг не знає, як його оцінює замовник, то зрозуміло, що він не вміє користуватися цією оцінкою, якщо не знає, що він думає про послугу. Ось чому важливо вимірювати якість обслуговування у бібліотеках. Поняття якості широко використовується для оцінки та покращення бібліотечних послуг. У статті розглянуто модель вимірювання SERVQUAL, яка є одним із методів оцінки якості обслуговування, що використовуються в університетських бібліотеках, докладно описані плюси та мінуси методу. Надано необхідні рекомендації щодо застосування моделі SERVQUAL у вищих навчальних закладах, яка є методом вимірювання ефективності бібліотечного сервісу. Основною перевагою цього методу вимірювання послуг є його універсальність та надійність. Найголовніше, що його можна застосовувати у будь-якій сфері послуг з невеликими змінами, оскільки він визначає критерії вимірювання якості обслуговування. При вимірюванні якості обслуговування методом SERVQUAL переважно застосовують критерії, які користувачі використовують як основу для оцінки обслуговування. Незалежно від того, яка послуга надається, є універсальні критерії, що характеризують якість послуги. Наприклад, важливими критеріями є доступність, час, точність, повнота, надійність, безпека, професіоналізм, довговічність, зручність, зрозумілість та чутливість. Модель SERVQUAL – це засіб збирання інформації. Він використовується на ринку послуг для вимірювання якості обслуговування та визначення того, як користувачі сприймають очікування щодо якості обслуговування. Ціль полягає в тому, щоб оцінити якість користувачами, виправдати очікування користувачів і скоординувати розподіл ресурсів.

Ключові слова: оцінка якості обслуговування читачів, SERVQUAL, університетські бібліотеки.

Введение в проблему. Нынешняя глобализация и большие изменения, вносимые современными информационными технологиями в мировую экономику, а также в рынок труда, оказывают существенное влияние на организации и предприятия в сфере услуг. Эти предприятия прилагают значительные усилия, чтобы конкурировать друг с другом и добиваться большей эффективности. Ясно, что каждое бизнес-предприятие, который работает с клиентом, стремится создать высокий уровень обслуживания клиентов. Для этого они должны адаптировать свои стратегии к общей концепции качества. В целом, конкурентное преимущество предприятий зависит от принятия общего подхода к управлению качеством.

Степень разработанности проблемы. Появившись впервые в мире в производственном секторе Японии, управление качеством позже распространилось на Соединенные Штаты и Великобританию, со временем сформировав свою фило-

софию и приняв форму международного стандарта с серией стандартов ISO 9000. Философия управления качеством нашла широкое применение во многих сферах обслуживания. Применение философии управления качеством в библиотеках предполагает укомплектование библиотек информационными ресурсами и удовлетворение сложных и постоянно возрастающих информационных потребностей пользователей [1, с. 125].

Следует отметить, что в настоящее время понятие качества выведено из узкой формы и помещено в более гибкие и динамичные рамки. В результате концепция качества была принята в качестве инструмента стратегического управления. Традиционно качество означает способность продукта или услуги соответствовать ожиданиям и требованиям клиентов. Качество обслуживания в библиотеках определяется тем, какова разница между восприятием обслуживания пользователями и обслуживанием, доступным в библиотеке.

Другими словами, эти услуги рассматриваются с точки зрения пользователя и удовлетворяют его потребности, предоставляя им услуги эффективным и непрерывным образом. Библиотека должна быть основана на ожиданиях пользователей с тем, чтобы повысить степень удовлетворенности пользователей, их потребности [2].

Следует отметить, что качество обслуживания имело особое значение еще в конце 1990-х – начале 2000-х годов. В то же время качество обслуживания связано с удовлетворенностью пользователей, потребности пользователей также имеют особое значение [3]. В целом, в области библиотечных и информационных наук потребности и отзывы пользователей важны для оценки библиотечных информационных услуг.

Вместе с тем, когда дело доходит до процесса измерения сервиса, ситуация намного сложнее. Поскольку ожидания клиентов не так уж легко измеримы, объяснить и измерить качество обслуживания непросто. Качество обслуживания – очень абстрактное понятие. Оценить качество услуги сложнее, чем оценить качество продукта.

Исследователь Данута А. отмечал, что измерение качества библиотек только на основе книжных коллекций устарело. Исследования показали, что об услуге не следует судить только по размеру, богатству и охвату фонда [4, с.250].

Цель данной статьи – определить степень задействованности программы SERVQUAL в качестве программы улучшения качества библиотечного обслуживания.

Методы исследования. Используются как научно-теоретические предпосылки проблемы, так и факты и процессы в направлении использования этой программы в библиотеках Азербайджана.

Основное содержание.

Сущность программы SERVQUAL. Вначале было традиционно трудно понять, поскольку считалось, то все обычно зависит от тиража библиотечного фонда и часто от количества имеющихся в библиотеке печатных документов, богатства фонда и определения целей и задач. Следует отметить, что традиционные библиотечные критерии, такие как размер фонда, количество пользователей, штат сотрудников и размер бюджета для определения качества обслуживания, в этом процессе уже не так эффективны. То есть при измерении качества обслуживания важность библиотечных услуг и ресурсов для успешного обучения уже приобрели значение в решении общих организационных целей.

Следует отметить, что оценка измеряется не только результатами одной услуги, но и характером оказания этой услуги. Качество обслуживания, уровень предоставляемого сервиса является мерой того, насколько мы можем удовлетворить потребности клиентов. На данный момент одним из основных условий является то, что предприятия сами определяют основные характеристики качества услуг. В частности, потребитель должен знать, что является основным признаком, критерием качества в данном вопросе. Необходимо выявить различия в восприятии между двумя сторонами. Также следует ответить на такие вопросы, как то, что определяет высокое качество обслуживания клиентов, какие факторы прямо или косвенно влияют на качество обслуживания клиентов. Кроме того, должен быть достигнут консенсус по таким вопросам, как причины удовлетворенности и неудовлетворенности обслуживанием, значение качества обслуживания, факторы, обеспечивающие качество обслуживания, и ожидания от обслуживания.

По мере роста важности качества обслуживания растут и исследования в этой области.

В последние годы исследователи в области библиотековедения и информатики сосредоточились на маркетинге, чтобы принимать альтернативные решения о потребностях пользователей и качестве обслуживания. Одним из направлений в этом деле является оценка пользователей и отзывы о предоставляемых услугах. Исследователи, рассматривающие качество с этой точки зрения, соглашаются со своими коллегами по маркетингу в том, что «только потребители могут ценить качество. Все остальные оценки не особенно значимы с точки зрения смысла [5] и реализуются в процессе принятия решения [6].

Понятие обслуживания часто проявляется в контексте возникающей потребности в оценке и развитии библиотечных услуг. Услуга – это услуга или выгода, оказываемая одним физическим или юридическим лицом одному или нескольким юридическим лицам, а также физическому лицу.

Можно с уверенностью сказать, что понятие качества в научной литературе библиотечного дела еще не до конца сформировано. Таким образом, возникает теоретический подход между эффективностью, адекватностью и качеством, который включает измерение результатов данных, затрат и стандартов. Для того, чтобы измерить качество своих услуг, любая библиотека должна отслеживать затраты, понесенные в зависимости от содержания работы.

Были разработаны различные инструменты для измерения качества обслуживания в библиотеках. В качестве примера можно привести модели SERVQUAL, Servperf, Qrenross. Наиболее распространенной из этих моделей является модель SERVQUAL. Так, А. Парасураман, Валари А. Цейтхамл и Леонард Л. Берри, проводившие обширные исследования в этой области в США в 1983-1990 гг., разработали концептуальную модель качества обслуживания и измерительный инструмент для оценки качества обслуживания. Они собрали отзывы от менеджеров и пользователей и выявили закономерность посредством анализа этой информации. Затем, разработав модель SEVQUAL, они предположили, что эту модель измерения можно использовать в сфере услуг [7].

Разработанный в настоящее время измерительный прибор SERVQUAL широко используется европейскими университетскими библиотеками и он является наиболее известным инструментом в исследованиях по оценке качества. Он включает показатели эффективности, оценку эффективности, оценку библиотечных ресурсов, полнотекстовые базы данных с использованием контрольных списков критериев, исследование эффективности, опросы пользователей, связанные с библиотечными услугами, различные механизмы и методологии оценки, а также исследования качества [8].

Метод SERVQUAL используется коммерческими организациями более 10 лет для достижения качественного обслуживания. Модель SERVQUAL – привлекательный метод для использования в академических библиотеках для оценки качества обслуживания. Этот метод, который будет использоваться в библиотеках, должен охватывать существующие местные библиотечные службы. Например, включает в себя поиск в каталоге, использование сайта библиотеки, сотрудники библиотеки и

их работа, библиотечное оборудование, доступ в библиотеку и т. д.

В таблице 1. представлены 10 критериев качества услуг, используемых в методе SERVQUAL, которые были выявлены на основе исследования:

Следует отметить, что не все эти критерии одинаково важны в глазах пользователей. Важность каждого критерия варьируется от пользователя к пользователю, а также между различными услугами.

Как мы уже отмечали, эта модель структурно является вопросно-ответной. Это шкала качества обслуживания из 22 вопросов, созданная с использованием 5 различных подпараметров одновременно. В первом разделе оцениваются ожидания клиента от качества обслуживания, а во втором отдельно оцениваются показатели сервиса с использованием одних и тех же вопросов. Метод использует семь шкал Лайкерта, которые следуют между «полностью согласен» и «полностью не согласен». Таким образом, в этом методе сначала устанавливаются ожидания клиентов в отношении качества обслуживания, а затем для тех же показателей качества пытаются измерить качество обслуживаемого бизнеса. Различия между ожиданиями в первом разделе и концепциями во втором разделе определяются как качество. Ожидания клиентов до обслуживания и восприятие после обслуживания подвергаются сомнению в той же степени, только путем изменения структуры предложений. Расчеты достаточно просты. Чтобы рассчитать оценку качества обслуживания по любому критерию, ожидание до обслуживания вычитается из восприятия после обслуживания. То есть мы вычитаем баллы критериев, соответствующие предложениям, из баллов предложений, относящихся к этому критерию, складываем их все и делим на количество предложений. Если эта разница положительна, удовлетворенность

Таблица 1

	Основные критерии	Определение
1	Внешний вид (материал)	Внешний вид используемых средств, формы связи, персонал, обслуживаемое помещение
2	Уверенность	Совершенство, надежность
3	Чувствительность	Обеспечить своевременное и оперативное обслуживание
4	Способность	Обладать необходимыми знаниями и навыками для оказания услуг
5	Учтивость	Уважение, понимание, вежливое и доброжелательное отношение к пользователю
6	Надежность	Честность и надежность
7	Безопасность	Обеспечение безопасности
8	Доступность	Доступность, простота доступа
9	Коммуникация	Эффективная коммуникация, разговор на понятном пользователю языке, умение слушать пользователя
10	Эмпатия	Попытка понять пользователей и их потребности

клиентов считается отрицательной, если она отрицательная, считается неудовлетворенностью.

В результате анализа посредством квадрантного анализа оцениваются качественные характеристики библиотечной услуги, которые заключаются в следующем:

Каталог библиотеки содержит понятную и простую информацию.

Сайт библиотеки привлекательный и хорошо оформленный.

Возможность поиска за пределами здания библиотеки.

Удобство навигации по сайту.

Возможность доступа к различным электронным ресурсам на сайте.

Установление контактов с сотрудниками библиотеки через Интернет.

Может легко подключиться к сайту библиотеки.

Сайт библиотеки всегда доступен.

Достаточно компьютеров для поиска.

Компьютеры имеют доступ к принтерам.

Есть устройства для просмотра видеофайлов и использования их по отдельности.

Есть ксерокс.

Библиотекари добрые и заботливые.

Библиотекари со мной, когда это необходимо.

В библиотеке есть CD-ROM, DVD-ROM для всех видов ресурсов.

Библиотека отвечает моим потребностям в обучении и исследованиях.

Материалы правильно размещены в библиотеке.

Простота доступа: распечатать документы, узнать местонахождение документов в библиотеке.

Следует отметить, что эта модель измерения качества SERVQUAL имеет свои плюсы и минусы. Давайте кратко рассмотрим их. Положительными чертами являются простота использования, надежность и полнота, а также наличие описательной функции. Метод представляет собой короткое, но всестороннее измерение сложной структуры. Во время измерения даются краткие ответы на вопросы, позволяющие пользователю участвовать в процессе оценки качества обслуживания. Он имеет высокую надежность, в основном для изучения мнений пользователей.

Однако у модели есть некоторые недостатки. Пять последовательных критериев качества обслуживания не являются основными критериями оценки качества обслуживания пользователей в этих зонах обслуживания. В целом эту

модель необходимо упростить и адаптировать для применения в определенных спецслужбах. Качество обслуживания в разных секторах измеряется добавлением дополнительных измерений и изменением некоторых вопросов.

Метод позволяет измерять развитие качества обслуживания и непрерывно оценивать его.

В университетских библиотеках библиотекари и администраторы все чаще нуждаются в обучении тому, что наиболее эффективно в оценке качества обслуживания, от чего зависит высокое качество и какие разработки эффективны в организации процесса обслуживания. Пользователи библиотеки являются не только пользователем предлагаемой услуги, заказчиком, но и основным фактором, который будет способствовать перспективности услуги с учетом отзывов клиентов.

Вот несколько предложений, которые будут полезны специалистам, занимающимся измерением качества библиотечных услуг в результате исследований и практики:

- Библиотеки могут раздавать призы, организуя поощрительные лотереи среди заполнивших анкету, чтобы увеличить участие пользователей в опросе.

- Вопросы, заданные в опросе, можно подготовить проще и короче.

- Также возможно проведение опросов по электронной почте или через Интернет, чтобы облегчить пользователям заполнение анкеты.

- Результаты исследования должны быть доведены до администрации университета.

- Следует использовать опыт зарубежных стран, где проводятся аналогичные работы, и постоянно развивать этот метод измерения.

- Библиотеки должны пересмотреть критерии обслуживания, представленные в опросе, и подготовить опросы, соответствующие их пользовательским критериям.

- Библиотеки должны разрабатывать и реализовывать стратегические планы на основе результатов опроса.

- Результаты опроса должны быть обнародованы на сайте библиотеки.

В целом применение метода измерения качества услуг SERVQUAL позволяет получить следующие результаты:

- Определение потребностей и ожиданий пользователей библиотеки в разработанном методе.

- Каждая библиотека может оценить собственную деятельность и сравнить работу других университетских библиотек, увидев у всех результаты их обслуживания.

- Обмен мнениями с другими библиотеками с целью повышения уровня библиотечных услуг.
- Определение наилучшего сервиса, предоставляемого библиотекой.
- Применение предложенных анализов в модели.
- Визуальное и цифровое представление результатов.
- Определение потребностей пользователей библиотек с помощью этого метода и разработка нового подхода, протестировав его в рамках предложенной модели.

Выводы. В целом, измерять качество обслуживания в библиотеках с точки зрения прогнозов будущего развития университетских библиотек, оценки их общественно-научной деятельности, повышения уровня предоставляемого обслуживания, важно. В качестве рекомендации было бы целесообразно, чтобы академические библиотеки страны начали использовать этот метод для измерения качества обслуживания и оценки своих услуг через призму пользователей.

Список литературы:

1. Moballeghi, M. & Moghaddam, G.G. (2008). "How Do We Measure Use of Scientific Journals? A Note on Research Methodologies". *Scientometrics*. 76 (1): 125–133.
2. Sahu A. K. Measuring service quality in an academic library: An Indian case study. *Library Review*, (2007). 56(3), 234–243
3. (Hernon, 2002) Hernon P Quality: New directions in the research. *Journal of Academic Librarianship*. (2002). 28 (4), 224–231. URL: http://web.simmons.edu/~benoit/lis403/hernon_quality.pdf
4. Кук Т. и Томпсон Б. Надежность и достоверность оценок Servqual, используемых для оценки восприятия качества библиотечных услуг. *Журнал академического библиотечного дела* 26 (4), стр. 248–258.
5. Zeithmal V.A., Parasuraman A. and Berry L.L. Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and Expectations. *The Free Press*. New York : 1990.
6. Нитеки Д.А. и Хернон П. (2000). Измерение качества обслуживания в библиотеках Йельского университета. *Журнал Академической библиотеки* 26 (4). С. 259–273.
7. Parasuraman A., A. Valerie Zeithaml and L. Leonard, Berry. Perceived service quality as a customer-based performance measure: an empirical examination of organizational barriers using an extended service Quality model. *Human resource management*, (1991), vol: 30, no: 3, pp. 335–364.
8. Moghaddam, G. G., Moballeghi, M. Total quality management in library and information sectors. *The Electronic Library*, (2008). 26(6), 912–922.

Mammadova S. I. MEASURING QUALITY OF SERVICE IN UNIVERSITY LIBRARIES: BASED ON THE SERVQUAL MODEL

University libraries are known to provide information services. Their goal is to quickly, accurately and maximally satisfy the information needs of users. It is important to measure the quality of the services provided when implementing this service. In general, if any service provider does not know how the customer evaluates him, then it is clear that he does not know how to use this assessment if he does not know what he thinks about the service. This is why it is important to measure the quality of service in libraries. The concept of quality is widely used to evaluate and improve library services. The article discusses the SERVQUAL measurement model, which is one of the methods for assessing the quality of service used in university libraries, describes in detail the pros and cons of the method. The necessary recommendations are given for the application of the SERVQUAL model in higher education institutions, which is a method for measuring the effectiveness of library services. The main advantage of this service measurement method is its versatility and reliability. Most importantly, it can be applied to any service industry with minor modifications, as it defines the criteria for measuring service quality. The SERVQUAL method of measuring the quality of service mainly uses criteria that users use as the basis for evaluating the service. Regardless of what service is provided, there are universal criteria that characterize the quality of the service. For example, availability, time, accuracy, completeness, reliability, safety, professionalism, durability, convenience, understandability, and sensitivity are important criteria. The SERVQUAL model is a means of gathering information. It is used in the service market to measure the quality of service and determine how users perceive service quality expectations. The goal is to evaluate quality by users, meet user expectations, and coordinate resource allocation.

Key words: reader service quality assessment, SERVQUAL model, university libraries.