

Клюев В.К.,
Захаренко М.П.

Моделирование номенклатуры услуг библиотеки в новых организационно-правовых реалиях: методологический аспект

(Независимый библ. адвокат. – 2010. - № 6. – С. 20-23)

Реформирование бюджетной сферы Российской Федерации и внедрение новых организационно-правовых подходов к ресурсному обеспечению бюджетных учреждений предусматривают определение ключевых требований к качеству финансируемых (датируемых полностью или частично) государственных и муниципальных услуг (работ). В данном контексте особую актуальность приобретает обоснование качественных параметров оказываемых библиотеками услуг для формирования государственных и муниципальных заданий (заказов). При этом правомерно выделять как общие (для библиотечного обслуживания в целом), так и частные (для конкретных групп укрупненного перечня и отдельных базовых услуг) показатели качества.

Немаловажными, на наш взгляд, являются универсальные индикаторы качества ассортимента библиотечных услуг, характерные для библиотек всех типов и видов. Они позволяют формировать и комплексно реализовывать внутрибиблиотечную систему управления качеством и дадут возможность для эталонных сравнений (бенчмаркинга) с целью диагностирования эффективности работы по обслуживанию пользователей и расходования бюджетных средств / ассигнований.

Обратим внимание, что удовлетворенность пользователя библиотечной услугой складывается под влиянием объективируемого им качества предоставляемого обслуживания. Следовательно, важно рассматривать качественные параметры работы библиотеки, прежде всего, с точки зрения пользователя, то есть совокупности характеристик, определяющих ее способность удовлетворять конкретные потребности в ожидаемом режиме (условия и процесс предоставления, способ использования и др.).

Таким образом, пользователь библиотеки обычно воспринимает качество предоставляемой услуги как совокупность свойств и характеристик, отражающих прагматический аспект (что получает) и функциональный (как получает). Главная потребительская результативность библиотечного обслуживания – соответствие цели посещения библиотеки и унифицированный перечень предлагаемых услуг призван отвечать этому. Пользователя не интересует отвлеченная от его восприятия библиотеки некая скрытая эффективность внутренних библиотечных процессов, а качество библиотечной деятельности оценивается преимущественно с точки зрения актуальности и максимальной исчерпываемости полученного комплекса услуг, то есть их функциональной полезности, удовлетворенности обслуживанием и эффективности организации (в том числе мобильности, оперативности, комфортности) основной и дополнительной (сервисной) библиотечной деятельности. Поэтому рационально смоделированная и оптимальная по наполнению номенклатура услуг объективно характеризует и подтверждает качественную сторону библиотечного обслуживания, обеспечивает комплексное восприятие возможностей библиотеки и системность позиционирования ее как полифункционального социального института с широким спектром профессиональной деятельности.

В то же время нельзя не учитывать присущие всем услугам такие особенности, как неосвязаемость (отсутствие материальной формы), непостоянство (колебание) качества из-за человеческого фактора, несохраняемость. В этой связи при моделировании номенклатуры услуг библиотеки целесообразно обеспечить ряд общих функциональных требований. Представляемые в перечне услуги должны соответствовать целевому назначению; быть социально адресными, то есть удовлетворять потребности определенного контингента (приоритетных/целевых групп) пользователей; включать комплекс предлагаемого набора услуг/компонентов обслуживания; удовлетворять критериям эргономичности (учет оптимальных физических, антропометрических и гигиенических возможностей потребления конкретной

услуги, обеспечивающей повышенную комфортность обслуживания, сохранение здоровья и работоспособности пользователя), информативности (полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предлагаемой/рекламируемой услуге, позволяющее правильно, с учетом потребительских свойств и особенностей, выбрать ее наиболее целесообразный вариант — модификацию), культуры обслуживания, эстетичности (включая экономию времени пользователя, внешнюю форму подачи услуги — оформление продукции, дизайн помещения, внешний облик персонала и т. п.).

Среди индикаторов качественной оценки деятельности библиотеки, проявляющихся при формировании и реализации перечня оказываемых ею услуг, можно выделить:

- широту (фактическое количественное разнообразие),
- полноту (способность удовлетворять потребности приоритетных групп обслуживания),
- устойчивость (стабильность базового ассортимента, ориентированного на постоянный пользовательский спрос),
- новизну (мобильность обновления с целью удовлетворения меняющихся потребностей и прогнозируемого спроса),
- структуру (оптимальная сбалансированность соотношения отдельных видов услуг с учетом спроса и ресурсных затрат),
- ассортиментный минимум (минимально возможное количество услуг, определяющих профильную деятельность библиотеки),
- рациональность (обеспечение реально обоснованных социально значимых потребностей пользователей оптимальным по ресурсной емкости набором услуг).

Моделировать оптимальную номенклатуру собственно библиотечно-информационных и сопутствующих им услуг позволяет применение маркетингового инструментария. С его помощью удается определять ситуационную конъюнктуру, выяснять, какие необходимы услуги, с какими свойствами, на каких условиях, в каком объеме, какого качества; ориентировать

библиотеку на полноценное удовлетворение индивидуальных пожеланий пользователя в рамках его платежеспособного спроса. Исходя из понимания значения обслуживания как средства решения конкретных социально-культурных вопросов, целесообразно разработать пакет дополнительных услуг и оговорить дифференцированные условия их получения.

Одновременно укажем, что перечень услуг библиотеки должен отвечать требованиям смысловой и содержательной доступности: быть понятным при знакомстве с ним лексически и фразеологически, по свойствам и практической результативности предлагаемых услуг. Главная задача – обеспечить посредством перечня услуг предоставление пользователям свободного вариативного доступа в условиях и / или с помощью библиотеки к информации и знаниям.

Особо значимым в условиях ограниченного финансирования и целевого инвестирования библиотек качественным параметром номенклатуры услуг является рациональность, на достижение которой нацелен процесс управления ассортиментом, в частности формирование перечня услуг и ассортиментная политика библиотеки. Инициативное хозяйствование и экономическая активность библиотеки в изменяющемся правовом поле позволят наращивать потенциал видов профильной и сопутствующей деятельности с учетом конкурентной среды, развивать ресурсный комплекс, обеспечить адекватность работы в новых организационных реалиях. Обоснованный перечень основных и дополнительных услуг конкретной библиотеки гармонизирует качественные и количественные показатели ее функционирования, обеспечит оптимальность администрирования и финансирования необходимого фактическим и потенциальным пользователям профессионального обслуживания. В современных условиях на первый план выступает сопряжение объемов и качества библиотечных и прибиблиотечных услуг с объемом ресурсных поступлений (из бюджетных и внебюджетных каналов). В то же время в перечне предоставляемых библиотекой услуг важно учитывать не только и даже не столько экономические характеристики, а ориентироваться на так

называемую социальную рентабельность библиотечной работы (особенно применительно к публичным библиотекам).

В заключение подчеркнем, что аргументированный и апробированный перечень базовых (в том числе высокотехнологичных) услуг может стать основой формирования государственного задания для конкретной библиотеки, то есть ежегодных бюджетных ресурсных инвестиций для ее повседневного функционирования и развития.