

УДК 027.2:005.6:303.443.2 (476)

М. П. Лазерко,

ученый секретарь ЦНБ НАН Беларуси

И. В. Юрик,

заведующая отделом ЦНБ НАН Беларуси

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ЦНБ НАН БЕЛАРУСИ

В статье предложены подходы к разработке методики оценки удовлетворенности пользователей качеством библиотечно-информационных продуктов и услуг, предоставляемых библиотекой. Описаны результаты апробации методики в Центральной научной библиотеке НАН Беларуси.

Ключевые слова: система менеджмента качества, удовлетворенность, пользователь, исследование, Центральная научная библиотека НАН Беларуси.

Успешное функционирование современной библиотеки и ее востребованность в обществе во многом зависят от качества предлагаемых ею библиотечно-информационных продуктов и услуг. При этом оценка уровня качества в значительной мере определяется результатами учета и анализа удовлетворенности потребителей. Ориентация на потребителя – один из ключевых принципов создания и функционирования системы менеджмента качества (СМК) в любой организации, в том числе и в библиотеке. В связи с этим выявление ожиданий и требований пользователей, их информационных потребностей и запросов, готовности к освоению новых информационных услуг, нововведений, расширяющих информационное поле библиотеки, – одна из составляющих политики менеджмента качества Центральной научной библиотеки НАН Беларуси, направленной на совершенствование библиотечно-информационного обслуживания.

В соответствии с требованиями СТБ ISO 9001–2009 в библиотеке была разработана методика проведения оценки удовлетворенности внешних (пользователей библиотеки) и внутренних (персонала) потребителей качеством библиотечно-информационной продукции и услуг, предоставляемых библиотекой.

Исследование с целью изучения удовлетворенности пользователей осуществлялось на протяжении 2012 г. в несколько этапов:

- ▣ определение и идентификация пользователей;
- ▣ определение критериев качества для оценки удовлетворенности пользователей, источников информации, методов и периодичности проведения оценки;
- ▣ разработка анкеты;
- ▣ анкетирование;
- ▣ обработка и анализ данных;
- ▣ подготовка отчета по результатам анализа;
- ▣ разработка предупреждающих и корректирующих действий и мероприятий по улучшению удовлетворенности пользователей.

Для определения инструментов оценки качества информационно-библиотечных услуг использовались следующие документы: Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек, составленное рабочей группой Секции университетских и других научных библиотек Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА); Руководство по обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания (Российская библиотечная ассоциация); Оценка деятельности библиотек: принципы и методы (П. Брофи); а также работы В. В. Брежневой, М. Я. Дворкиной, Ю. Н. Дрешер, В. К. Ключева и др.

Первоочередным при выборе способов измерения и критериев оценки качества информационно-библиотечного обслуживания является определение понятий «качество библиотечно-информационной услуги» и «качество библиотечно-информационного обслуживания». Мы опирались на определения, данные Ю. Н. Дрешер:

- ◎ качество библиотечно-информационной услуги – совокупность средств и характеристик, обеспечивающих способность удовлетворить потребности пользователя в соответствии с его запросами и ожиданиями;
- ◎ качество библиотечно-информационного обслуживания – совокупность свойств услуг, процессов и условий их предоставления, обеспечивающих удовлетворение соответствующих потребностей пользователей в этом виде обслуживания [1].

Основными факторами обеспечения качества информационно-библиотечного обслуживания принято считать:

- ◆ условия размещения учреждения;
- ◆ обслуживание пользователей;
- ◆ организацию библиотечного пространства;

- ◆ библиотечное оборудование;
- ◆ документы, регламентирующие деятельность учреждения;
- ◆ формализованную деятельность;
- ◆ персонал;
- ◆ связи с общественностью;
- ◆ информационные ресурсы [1].

Таким образом, на основе анализа литературы были определены четыре группы показателей:

- ⊕ показатели доступности и комфортности, характеризующие условия предоставления услуги;
- ⊕ информационные показатели, характеризующие информационную обеспеченность пользователей и качество библиотечно-информационных ресурсов библиотеки;
- ⊕ профессиональные показатели, характеризующие уровень профессиональной подготовки и квалификации сотрудников;
- ⊕ претензионные показатели, характеризующие мнение непосредственных пользователей [2].

Далее каждая группа показателей была детализирована. Таким образом, для исследования были выбраны те параметры работы библиотеки, а также услуги и продукты, качество которых в большей мере влияет на выполнение миссии и поддержку статуса Центральной научной библиотеки НАН Беларуси.

При апробации методики общее количество респондентов составило 99 (в выборочную совокупность попало 0,3 % от общего количества пользователей библиотеки – 33 178 по состоянию на начало 2012 г.). Из них: научные работники – 41 (42 %); преподаватели вузов – 32 (33 %); руководители – 6 (6 %); специалисты – 21 (21 %); аспиранты/соискатели – 11 (11 %); студенты – 8 (8 %); другая категория – 4 (4 %). Среди респондентов 19 (19,2 %) имеют степень магистра; 38 (38,4 %) кандидата наук; 13 (13,1 %) доктора наук; 29 (29,3 %) не ответили на вопрос. Возрастной срез опрошенных выглядит следующим образом: 18–24 года – 9 человек (9 %); 25–29 лет – 13 (13 %); 30–39 лет – 13 (13 %); 40–49 лет – 19 (19 %); 50–54 года – 13 (13 %); 55–59 лет – 6 (6 %); 60 лет и старше – 23 (23 %). Три человека (3 %) не ответили на вопрос. Читателями библиотеки являются: 5 (5 %) – менее года; 7 (7,1 %) – от года до 2 лет; 12 (12,1 %) – от 3 до 5 лет; 16 (16,2 %) – от 6 до 10 лет; 16 (16,2 %) – от 11 до 20 лет; 39 (39,4 %) – более 20 лет.

Подведение итогов исследования осуществлялось путем подсчета

среднего значения баллов по каждому показателю. Так, для оценки мнения пользователей использовалась пятибалльная шкала Лайкерта – от «совершенно не удовлетворен» (один балл) до «полностью удовлетворен» (пять баллов); а также в процентах, которые характеризуют количество респондентов, ответивших положительно (поставивших четыре и пять по пятибалльной системе). При этом оценивалось состояние дел по каждому из ключевых индикаторов/показателей:

- ✓ выше 70 % – все хорошо, требуется поддержание на таком же уровне;
- ✓ 30–70 % – требуется работа над улучшением;
- ✓ ниже 30 % – необходимы срочные меры.

К показателям общего использования библиотеки и ее средств были отнесены следующие: режим работы библиотеки; условия работы в помещениях библиотеки; соответствие оборудования современным требованиям; ассортимент предоставляемых услуг; качество дополнительных (платных) услуг, предоставляемых библиотекой; ассортимент электронных научных информационных ресурсов; тематика баз данных, создаваемых библиотекой; условия предоставления доступа к Интернету; организация выставок.

Выявлена достаточно высокая удовлетворенность пользователей условиями работы в помещениях библиотеки (93 %; среднее значение 4,6), режимом работы библиотеки (83,9 %; среднее значение 4,5), ассортиментом предоставляемых услуг (78,8 %; среднее значение 4,2), организацией выставок (71,8 %; среднее значение 4,4), соответствия оборудования современным требованиям (71,8 %; среднее значение 4,1). Процент положительных ответов по этим показателям варьируется от 71,8 % до 93 %. Вместе с тем, следует обратить внимание на процент пользователей, не ответивших на вопрос относительно условий предоставления доступа к Интернету, тематики баз данных, создаваемых библиотекой, организации выставок – 23,2, 18,2 и 17,2 % соответственно. Можно предположить, что у пользователей не сложилось ни позитивного, ни негативного отношения относительно данных сервисов.

Несколько ниже степень удовлетворенности пользователей качеством дополнительных (платных) услуг, предоставляемых библиотекой (69,7 %; среднее значение 4,2); ассортиментом электронных научных информационных ресурсов (69,7 %; среднее значение 4,2); условиями предоставления доступа к Интернету (57,6 %; среднее значение 4,1); тематикой баз данных, создаваемых библиотекой (56,6 %; среднее значение

3,9). Данные направления библиотечно-информационного обслуживания требуют усовершенствования. С этой целью сотрудникам, которые занимаются обслуживанием пользователей в читальных залах, необходимо проводить более активную работу по информированию об услугах и продуктах библиотеки и обучению пользователей работе с базами данных, создаваемых библиотекой.

Измерение эффективности и качества библиотечно-информационного обслуживания осуществлялось также с помощью показателей «пользовательская удовлетворенность качеством и полнотой инструментов, предлагаемых библиотекой для поиска необходимой информации самостоятельно» и «пользовательская удовлетворенность обслуживанием в залах библиотеки». Определялись предпочтения пользователей среди предлагаемых инструментов, а также степень удовлетворенности их качеством и полнотой.

Во время анализа было выявлено, что для самостоятельного поиска информации пользователи чаще используют алфавитный (87,9 %) и систематический каталоги (74,7 %). Далее предпочтения пользователей определились следующим образом: обращения к электронному каталогу – 61,6 %; перечню электронных научных ресурсов – 54,6 %; перечню научных журналов НАН Беларуси – 50,5 %; базам данных, созданных в библиотеке – 46,5 %; к электронному каталогу А – Z – 36,4 %. Следует отметить, что по этим параметрам увеличивается процент ответов со значением «Не имею определенного мнения». Можно сделать вывод, что как минимум у пятой части и максимум у трети респондентов (в пределах от 17,2 % до 28,3 %) не сложилось ни позитивного, ни негативного отношения к предложенным для оценки инструментам.

Последнее место в приоритетах пользователей занимает международный экологический бюллетень «Зеленая Беларусь». Как инструмент для самостоятельного поиска необходимой пользователю информации его отметили 27,3 % респондентов, при этом процент не ответивших на вопрос составил 33,3 %.

Критерием оценки качества инструментов для поиска информации является их востребованность пользователями. Механизмами для ее повышения должны стать более активное продвижение ресурсов среди пользователей библиотеки в зонах обслуживания и обучение стратегии информационного поиска в разных ресурсах и поисковых инструментах, предлагаемых библиотекой.

Для оценки качества и полноты инструментов, предлагаемых библиотекой при поиске необходимой информации самостоятельно, пользователям было предложено оценить их по шкале удовлетворенности.

Наиболее высокая степень пользовательской удовлетворенности алфавитным и систематическим каталогами – процент положительных ответов 80,8 % (среднее значение 4,4) и 70,7 % (среднее значение 4,1).

Далее проценты положительных ответов степени удовлетворенности определились следующим образом: электронный каталог – 57,6 % (среднее значение 4); перечень электронных научных ресурсов – 52,5 % (среднее значение 4); перечень научных журналов НАН Беларуси – 45,4 % (среднее значение 4); базы данных, создаваемые библиотекой – 42,4 % (среднее значение 3,9); электронный каталог А – Z – 40 % (среднее значение 4). Процент положительных ответов колеблется в пределах от 40,4 % до 57,6 %. Чуть больше трети пользователей (38,4 %) оценили положительно полноту отражения документов в каталогах и других поисковых инструментах.

Достаточно высокий процент ответов со значением «Не имею определенного мнения» – в пределах от 21,2 % до 46,5 %, что подтверждает сделанный ранее вывод о том, что часть пользователей не имеют определенного мнения о большинстве поисковых инструментов, предлагаемых библиотекой.

Изучение предложений и пожеланий пользователей по совершенствованию сервисных характеристик поисковых инструментов дает возможность определить пути совершенствования этой сферы. Одним из направлений может стать улучшение сервисных характеристик электронного каталога библиотеки, расширение видовой, количественной и хронологической глубины электронных ресурсов, создаваемых библиотекой (например, дальнейшее пополнение их объема путем ретроконверсии и др.), расширение ассортимента приобретаемых документов и электронных научных ресурсов. Последнее подтверждается полученными данными о степени удовлетворенности пользователей полнотой отражения документов в каталогах и других поисковых инструментах – 38 % положительных ответов, среднее значение удовлетворенности – 3,7.

Результаты оценки пользовательских предпочтений относительно работы в определенных читальных залах библиотеки дают возможность сделать следующие выводы. Позиции лидера разделили читальные залы гуманитарных, технических и естественных наук – по 46 % пользовательских

предпочтений соответственно; на втором месте находится зал периодических изданий, в нем предпочитают работать 39 (40 %) респондентов; на третьем месте – центр интернет-доступа, его отметили 30 (31 %); на четвертом месте – центр справочно-информационного обслуживания – 22 (23 %) предпочтений; на пятом – зал редких книг и рукописей, работать в котором предпочитают 21 (22 %) респондентов; экологический информационный центр «Эко-Инфо» находится на шестом месте в шкале предпочтений пользователей – 1 (1 %).

Исследование выявило достаточно высокую степень удовлетворенности пользователей обслуживанием в залах библиотеки. Самый высокий процент положительных ответов относится к готовности библиотекарей оказывать помощь пользователям – 92 %; второе и третье места занимают удовлетворенность коммуникабельностью сотрудников и режимом работы залов – по 90 % и 89,9 % соответственно; четвертое – удовлетворенность профессиональным уровнем сотрудников – 88 %. Далее места распределились следующим образом: на пятом месте – удовлетворенность оперативностью доставки документов – 85,8 %; на шестом – удовлетворенность качеством выполнения заявки – 84,8 %; на седьмом – удовлетворенность доступностью фондов залов – 81,8 %; на восьмом – удовлетворенность выставочной работой – 73,8 %. Отметим, что процент респондентов, не ответивших на вопросы, связанные с перечисленными параметрами, незначителен. Очевидно, что по этим направлениям качество обслуживания в залах соответствует требованиям пользователей.

Несколько ниже оказался процент положительных ответов о полноте коллекций печатных и электронных ресурсов – 56,6 % и 47,5 %. Предложения и пожелания пользователей по улучшению работы залов касались в большей степени расширения полноты коллекций печатных документов.

Исследование показало, что к информационным ресурсам, расположенным непосредственно в библиотеке, обращаются 88,9 % респондентов; к ресурсам библиотеки через веб-сайт – 57,5 %; к ресурсам Интернета – 65,3 %.

Удовлетворенность пользователей сервисами и услугами, связанными с реализацией удаленного доступа к ресурсам библиотеки, измерялась в отношении службы электронной доставки документов; виртуальной справочной службы; организации удаленного доступа к научным электронным ресурсам; виртуальных выставок, баз данных, генерируемых библиотекой.

Выявлено, что пользователи частично удовлетворены сервисами и услугами, связанными с реализацией удаленного доступа к ресурсам библиотеки. Процент положительных ответов распределился следующим образом: пользовательская удовлетворенность службой электронной доставки документов составляет 44,5 % (среднее значение 4); виртуальной справочной службой – 40,5 % (среднее значение 3,9); организацией удаленного доступа к научным электронным ресурсам – 38,5 % (среднее значение 3,7); виртуальными выставками – 35,3 % (среднее значение 3,9). Высоким оказался процент пользователей, не ответивших на вопросы по этому направлению – в пределах от 39,3 % до 49,5 %. Невысокие показатели могут свидетельствовать о слабом маркетинге этих сервисов, непривлекательном наборе предлагаемых сервисов, о проблемах при доступе. Очевидно, эта сфера обслуживания нуждается в усовершенствовании. С этой целью сотрудникам библиотеки необходимо проводить более активную работу по информированию о сервисах и услугах библиотеки.

Удовлетворенность пользователей ассортиментом дополнительных (платных) услуг определялась относительно таких услуг, как: выполнение справок по запросам пользователя; аннотирование документов по запросу пользователя; доработка библиографических материалов; предоставление пользователю информации из баз данных, генерируемых библиотекой, и Интернета; индексирование документов по УДК; распечатка информации; ксерокопия фрагментов документов; сканирование фрагментов документов; копирование информации на электронный носитель; электронная доставка документов; работа пользователя в Интернете и др.

Исследование показало, что наибольшим спросом пользуются услуги по репродуцированию документов: на первом месте ксерокопирование, его выбрали 69,7 % респондентов; на втором – копирование на электронный носитель (45,5 %); на третьем месте – распечатка информации (40,4 %); на четвертом – сканирование (32,3 %). Такое же количество предпочтений пользователей отдано услуге «работа пользователя в Интернете». Далее места распределились следующим образом: на пятом месте – индексирование документов по УДК (14,1 % респондентов); шестое место поделили две услуги – выполнение справок по запросам пользователя и электронная доставка документов (12,1 %); на седьмом месте – предоставление пользователю информации из баз данных, генерируемых библиотекой, и Интернета (9,1 %); на восьмом – доработка библиографических материалов (8,1 %); на девятом – аннотирование документов по запросу пользователя (1 %).

Анализ предложений и замечаний пользователей дал возможность наметить направления работы по усовершенствованию качества и ассортимента дополнительных (платных) услуг, среди которых: улучшение качества услуг по репродуцированию; расширение ассортимента услуг; совершенствование механизма оплаты услуг и др.

Дополнительная информация, касающаяся восприятия пользователями соответствия библиотечно-информационного обслуживания их требованиям, была получена в процессе обработки данных, полученных в результате использования качественных методов оценки воздействия библиотечно-информационного обслуживания на пользователей.

Анализируя данные, можно сделать вывод о том, что большинство пользователей отметили положительный эффект от обслуживания. Библиотека помогает в удовлетворении информационных потребностей (87,9 %); способствует «росту» в научной сфере или работе (82,8 %); помогает пользователям быть в курсе событий в профессиональной или научной области (81,8 %); дает возможность быть им более результативными в научных изысканиях и работе (80,8 %). Поскольку степень согласия с утверждениями, касающимися приобретения навыков информационной культуры, разграничения информации из недостоверных и достоверных источников, оказалась несколько ниже, следует активизировать работу по повышению уровня информационной грамотности пользователей библиотеки.

Таким образом, полученные данные свидетельствуют о достаточно высокой степени удовлетворенности пользователей качеством библиотечно-информационных продуктов и услуг, предлагаемых Центральной научной библиотекой НАН Беларуси.

Вместе с тем анализ результатов исследования дал возможность сформулировать рекомендации с целью совершенствования библиотечно-информационного обслуживания: 1) пересмотреть номенклатуру информационных продуктов и услуг с учетом специфики информационных потребностей пользователей; 2) для повышения уровня информированности пользователей о некоторых из предоставляемых библиотечно-информационных продуктах и услугах активизировать продвижение существующих и новых услуг библиотеки в зонах обслуживания; 3) расширять ассортимент электронных сервисов и номенклатуры услуг за счет создания коллекций веб-ресурсов, предоставляемых в открытом доступе, внедрения механизма электронных платежей, совершенствования

рассылки документов пользователям библиотеки и индивидуальной работы в читательской среде; 4) активизировать работу по формированию информационной грамотности пользователей библиотеки; 5) разработать тренинги для сотрудников, обслуживающих пользователей, с целью ознакомления персонала с современными тенденциями в сфере библиотечно-информационного обслуживания, развития культуры обслуживания и др.

Список использованных источников

1. Дрешер Ю. Н. Разработка и внедрение системы управления качеством в ГАУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр» / Ю. Н. Дрешер // Менеджмент качества в публичных библиотеках в условиях Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ : материалы III Всерос. науч.-практ. конф., Санкт-Петербург, 5 дек. 2011 г. / Ком. по культуре С.-Петерб., Центр. гор. публ. б-ка им. В. В. Маяковского; редкол.: Т. В. Кузнецова, Е. Г. Ахти, Т. В. Король. – СПб., 2011. – С. 16–31.

2. Тикунова И. П. Качество библиотечных услуг. Как измерить и оценить ? / И. П. Тикунова // Библ. дело. – 2008. – № 6. – С. 23–26.

UDC 027.2:005.6:303.443.2 (476)

M. P. Lazerko,

Academic Secretary, CSL of the NAS of Belarus

I.V. Yurik,

Head of the Department, CSL of the NAS of Belarus

MONITORING OF USERS SATISFACTION OF QUALITY OF SERVICES

AT CSL OF THE NAS OF BELARUS

This article suggests some approaches for developing methodology for estimation of user satisfaction of the quality of information products and services provided by the library. There are also the results of methodology testing in the Central Scientific Library of NAS of Belarus provided.

Keywords: quality management system, satisfaction, customer, research, Central Science Library of NAS of Belarus.

ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ КНИЖНОЙ КУЛЬТУРЫ