

## **Удовлетворенность пользователей муниципальных библиотек оказанием муниципальной услуги доступа к библиотечным каталогам и полнотекстовым базам данных.**

**Цель:** оценка степени удовлетворенности населения качеством оказания муниципальной услуги доступа к библиотечным каталогам и полнотекстовым базам данных.

**Задачи:**

- Оценить степень востребованности пользователями муниципальной услуги доступа к библиотечным каталогам и полнотекстовым базам данных;
- Оценить степень удовлетворенности пользователей уровнем библиотечного обслуживания в муниципальных библиотеках;
- Оценить степень комфортности для пользователей условий оказания муниципальной услуги доступа к библиотечным каталогам и полнотекстовым базам данных;
- Определить факторы неудовлетворенности пользователей оказанием муниципальной услуги доступа к библиотечным каталогам и полнотекстовым базам данных с целью оптимизации библиотечного обслуживания.

**Методы исследования:** анкетирование; методы математического и статистического анализа.

Исследование проводилось на базе муниципальных библиотек города в августе 2016г. В исследовании приняли участие 200 пользователей муниципальных библиотек в возрасте 18 - 70 лет; из них 50% - мужчины, и 50% - женщины; из них 49 чел. - работающих на государственных предприятиях и в учреждениях, 47 чел. - работающих в коммерческой структуре, 48 чел. – учащихся, 56 чел. – пенсионеров, временно не работающих, безработных.

Большинство опрошенных (47%) составляют пользователи, в возрасте 35-60 лет; еще 37,5% - молодежь, в возрасте до 35 лет; и около 9,5% - пожилые люди, старше 60 лет. Такое возрастное распределение пользователей библиотек совпадает с данными наших прошлых исследований, и может считаться тенденцией – основную массу пользователей муниципальных библиотек составляют наиболее социально активные возрастные категории.

Интерес представляет также образовательный статус опрошенных. Поскольку в исследовании принимали участие только совершеннолетние пользователи библиотек, все респонденты имеют образование не ниже среднего. Так, среднее образование имеет 28,5% опрошенных; среднее специальное образование – 25% опрошенных; и 46,5% опрошенных – имеют высшее образование.

Испытуемым было предложено ответить на вопросы анкеты (Приложение 1). Полученные по результатам анкетирования данные были подвергнуты математическому и статистическому анализу.

Ответы респондентов на первый вопрос анкеты распределились следующим образом: 67% опрошенных обратились в муниципальную библиотеку для получения доступа к каталогу; и еще 33,5% - для получения доступа к полнотекстовым базам данных (Приложение 2, рис. 1). Тот факт, что

подавляющее большинство пользователей обращается за доступом к каталогу можно объяснить недостатком информированности пользователей о существующих в муниципальных библиотеках полнотекстовых базах данных и их возможностях, что выводит на необходимость дальнейшего продвижения полнотекстовых баз данных, как информационного ресурса библиотек. Кроме того, необходимо учесть, что, отвечая на третий вопрос анкеты, некоторые испытуемые отметили как техническое несовершенство имеющихся полнотекстовых баз данных (неудобный интерфейс, несовершенная система регистрации и паролей, недостаточная информационная наполненность баз данных и т.п.), так и собственное недостаточное владение информационными технологиями (неумение работать на компьютере или его отсутствие, отсутствие доступа к сети Интернет и т.п.). Можно предположить, что с дальнейшим совершенствованием и технической модернизацией полнотекстовых баз данных, а также с повышением информационной культуры населения востребованность полнотекстовых баз данных в муниципальных библиотеках будет возрастать.

Во втором вопросе анкеты испытуемым предлагалось оценить по пятибалльной шкале различные аспекты библиотечного обслуживания: корректность и тактичность библиотекаря, получение консультации и сервис в целом. Выборочное среднее по фактору корректности и тактичности библиотекаря составляет 4,08 балла; выборочное среднее по фактору получения консультации – 3,92 балла; и по фактору сервиса в целом – 3,97 балла (Приложение 2, рис. 2). Иными словами, пользователи оценивают библиотечное обслуживание достаточно высоко (около 4 баллов по пятибалльной шкале).

Рассмотрим разброс оценок по каждому фактору. Так, фактор корректности и тактичности большинство опрошенных (53%) оценили на 4 балла. То есть больше половины пользователей вполне устраивает тактичность библиотекарей. Еще 29% опрошенных оценили корректность библиотекарей на 5 баллов. То есть почти треть пользователей полностью удовлетворены корректностью библиотекарей. 18% опрошенных оценили корректность библиотекарей на 3 балла, что в пятибалльной шкале соответствует средней оценке. На 2 балла корректность библиотекарей оценили лишь 1% опрошенных, что не превышает погрешности измерения и может считаться аномальным результатом. Характерно, что низшую оценку (1 балл) по фактору корректности и тактичности библиотекарей не дал ни один из опрошенных (Приложение 2, рис. 3). Таким образом, можно сделать вывод, что подавляющее большинство пользователей вполне удовлетворены тактичностью библиотекарей.

Фактор получения консультации 59% опрошенных оценили на 4 балла; 21% опрошенных дали оценку - 5 баллов; 17% оценили получение консультации на 3 балла; 5% опрошенных дали оценку – 2 балла; низшую оценку (1 балл), также как с фактором корректности, не дал никто (Приложение 2, рис. 4). Очевидно, что полученные в библиотеке консультации вполне удовлетворяют подавляющее большинство пользователей.

Еще более показателен разброс оценок по фактору сервиса в целом – все опрошенные оценили сервис не ниже среднего показателя (3 балла). 57% испытуемых по фактору сервиса в целом дали оценку – 4 балла; 23% оценили сервис на 3 балла; и 20% опрошенных дали оценку – 5 баллов (Приложение 2, рис. 5).

Таким образом, можно сделать вывод, что подавляющее большинство пользователей склонно достаточно высоко оценивать различные аспекты библиотечного обслуживания и сервиса в целом. С учетом же разброса оценок можно сказать, что пользователей, абсолютно не удовлетворенных библиотечным обслуживанием, нет.

Четвертый вопрос анкеты был направлен на определение временных затрат пользователей на поиск необходимой информации. Как видно на диаграмме (Приложение 2, рис. 6), подавляющее большинство пользователей муниципальных библиотек (73%) находит интересующую их информацию в течение не более чем 15 минут, что может говорить о наличии в муниципальных библиотеках отработанной технологии поиска информации и высоком профессиональном уровне библиотекарей – библиографов. 15% опрошенных тратят на поиск необходимой информации от 15 до 30 минут, что может быть связано со спецификой запроса: редкая, малоизвестная информация, большой объем запрашиваемой информации, дополнительные условия, предъявляемые к информации и т.п. Еще 12% пользователей тратят на поиск информации 30-60 минут. 1% опрошенных (1 чел.) потратил на поиск информации более 1 часа. Иными словами, большинство запросов пользователей муниципальные библиотеки могут выполнить в течение не более чем 15 минут, что в среднем соответствует типовым нормативам времени на работы, выполняемые в библиотеках.

Пятый вопрос анкеты предполагал оценку по пятибалльной шкале условий оказания муниципальной услуги доступа к каталогу и полнотекстовым базам данных: комфортности помещения, наличия мест ожидания, наличия и содержания информационных стендов и психологического комфорта. Выборочное среднее по фактору комфортности составляет 3,77 балла, то есть пользователи более, чем наполовину удовлетворены уровнем комфортности муниципальных библиотек, что, однако, не снимает необходимости дальнейшего повышения комфортности муниципальных библиотек. Выборочное среднее по фактору наличия мест ожидания – 4,51 балла, то есть пользователи вполне удовлетворены имеющимися в муниципальных библиотеках местами ожидания. Выборочное среднее по фактору наличия и содержания информационных стендов – 3,51 балла, то есть содержание информационных стендов в значительной, хотя и не абсолютной мере удовлетворяет пользователей. Выборочное среднее по фактору психологического комфорта – 3,65 балла, что, с учетом крайне субъективных представлений о сущности «психологического комфорта», является весьма высоким показателем (Приложение 2, рис. 7).

Рассмотрим разброс оценок по каждому фактору. Так, фактор комфортности помещения большинство опрошенных (52%) оценили на 4 балла, то есть комфортность муниципальных библиотек пользователей вполне устраивает. Еще 33% пользователей оценили уровень комфортности на 3 балла – средний уровень по пятибалльной шкале. 15% опрошенных оценили комфортность на 5 баллов. Только 2% пользователей оценили комфортность в 2 балла, что может являться аномальным результатом. Минимальную оценку – 1 балл – не дал ни один из опрошенных (Приложение 2, рис. 8). Иными словами, большинство пользователей оценивает комфортность муниципальных библиотек весьма высоко. Тот факт, что около трети опрошенных дали среднюю оценку

комфортности указывает на необходимость дальнейшего повышения уровня комфортности библиотек.

По фактору наличия мест ожидания абсолютное большинство (64%) опрошенных дали оценку – 5 баллов. Еще 26% пользователей оценили наличие мест ожидания в 4 балла; 10% дали оценку – 3 балла; и 2% опрошенных оценили наличие мест ожидания в 2 балла (Приложение 2, рис. 9). Иными словами, наличие мест ожидания в муниципальных библиотеках почти все пользователи оценивают очень высоко.

По фактору наличия и содержания информационных стендов подавляющее большинство опрошенных (38% и 41%) дали оценки – 3 и 4 балла соответственно; и по 11% опрошенных оценили содержание стендов на 2 и 5 баллов (Приложение 2, рис. 10). То есть, в целом пользователи склонны оценивать содержание информационных стендов достаточно высоко, однако, тот факт, что 11% пользователей оценили библиотечные стенды ниже среднего уровня (2 балла по пятибалльной шкале), может указывать на необходимость внесения некоторых изменений в содержание стендов: увеличение информационной наполненности, изменение характера информации, размещенной на стендах, пересмотр дизайнерского оформления стендов и т.п.

По фактору психологического комфорта наибольшее число опрошенных (44%) дали оценку 4 балла; еще 34% оценили психологический комфорт на 3 балла. Иными словами, подавляющее большинство пользователей оценивают психологический комфорт в муниципальных библиотеках не ниже среднего уровня (не ниже 3-4 баллов по пятибалльной шкале). 15% опрошенных дали психологическому комфорту высшую оценку – 5 баллов. И, наконец, 8% опрошенных оценивают психологический комфорт на 2 балла (Приложение 2, рис. 11). Тот факт, что 8% из опрошенных остались не вполне довольными существующим в муниципальных библиотеках уровнем психологического комфорта может объясняться индивидуальными психологическими особенностями опрошенных и, соответственно, индивидуальными представлениями о психологическом комфорте. В целом же, большинство пользователей ощущают себя в библиотеках вполне комфортно.

Таким образом, условия, в которых оказываются услуги доступа к каталогам и полнотекстовым базам данных в муниципальных библиотеках являются вполне комфортными для большинства пользователей.

Одним из самых значимых показателей успешности оказания услуг доступа к каталогу и полнотекстовым базам данных является общая удовлетворенность пользователей оказанной услугой. На измерение данного фактора был направлен шестой вопрос анкеты. Вопрос также предполагал оценку по пятибалльной шкале общей удовлетворенности пользователей. Выборочное среднее по данному фактору – 3,78 балла, что говорит о достаточно высокой удовлетворенности пользователей оказанной муниципальной услугой.

Еще более показателен разброс оценок по данному фактору в исследуемой выборке: 42% опрошенных оценили свою удовлетворенность на 4 балла; 35% - на 3 балла; 20% дали отличную оценку – 5 баллов; и еще 4% дали оценку – 2 балла (Приложение 2, рис. 12). Иными словами, свою удовлетворенность оказанной муниципальной услугой лишь 4% опрошенных оценили ниже среднего уровня; притом, что низшую оценку (1 балл) не дал никто. Даже средний уровень

удовлетворенности отмечается только у 35% опрошенных, в то время как больше половины (62%) оценили свою удовлетворенность услугой – выше среднего уровня (4-5 баллов).

Таким образом, на основании полученных данных можно сделать вывод о том, что муниципальные услуги доступа к каталогу и полнотекстовым базам данных пользуются спросом у пользователей муниципальных библиотек. Причем, большинство пользователей чаще обращаются за доступом к каталогу, нежели за доступом к полнотекстовым базам данных. И связано это может быть с тем, что некоторые пользователи недостаточно информированы о возможностях баз данных, либо недостаточно уверенно ими пользуются. Можно, однако, предположить, что с повышением информационной культуры пользователей, а также с техническим и содержательным совершенствованием существующих полнотекстовых баз данных – их востребованность среди пользователей значительно возрастет.

Также можно сделать вывод о том, что большинство пользователей муниципальных библиотек склонны весьма высоко оценивать различные аспекты работы библиотек, начиная от корректности библиотекарей и комфортности помещений муниципальных библиотек, и кончая общей удовлетворенностью от полученных услуг доступа к каталогу или полнотекстовым базам данных.