

И.В. ПОДИК

Удовлетворенность пользователей качеством библиотечных и информационных услуг: результаты исследования

Реферат. Цель исследования — анализ удовлетворенности пользователей библиотечными и информационными услугами Научной библиотеки Тувинского государственного университета (НБ ТувГУ). Основным критерием удовлетворенности услуг является качество. Разработано относительно большое количество методик по изучению качества предоставляемых услуг. Для получения достоверной и полной информации о качестве библиотечной работы целесообразно применение различных инструментов. В практической деятельности НБ ТувГУ наиболее широко используется анализ статистических показателей, в частности обращение к ресурсам библиотеки, посещаемость (библиотеки, сайта, электронных библиотечных систем и т. д.). Для изучения удовлетворенности услугами, предоставляемыми НБ ТувГУ, проведено анкетирование пользователей, которое выявило сильные и слабые стороны, позволило избежать проблем при обслуживании читателей в период дистанционного обучения.

Социологическое исследование НБ ТувГУ показало необходимость проведения курсов повышения квалификации для сотрудников библиотеки по ряду направлений, создания комфортной библиотечной среды, развития интерфейса сайта, а также изменения программ подготовки библиотечных специалистов.

Ключевые слова: библиотечные исследования, библиотеки образовательных учреждений, сайты библиотек вузов, библиотеки вузов, качество работы библиотеки, удовлетворенность пользователей, Научная библиотека Тувинского государственного университета, дистанционное обучение.

Для цитирования: Подик И.В. Удовлетворенность пользователей качеством библиотечных и информационных услуг: результаты исследования // Библиотековедение. 2021. Т. 70, № 6. С. 587–596. DOI: 10.25281/0869-608X-2021-70-6-587-596.

Измерение качества работы библиотеки остается одной из проблемных точек не только российских, но и зарубежных библиотечников, несмотря на достаточно большое число публикаций по данному вопросу. Многогранность темы заключается в определении системы показателей, в организации измерения эффективности, в том числе экономической, финансовой, в библиотечной статистике, в международных и межотраслевых стандартах, в изучении удовлетворенности ус-



Ирина Витальевна Подик,
Тувинский государственный
университет,
Научная библиотека,
директор
Ленина ул., д. 36,
Кызыл, 667000, Республика
Тыва, Россия
кандидат педагогических наук
ORCID 0000-0003-4865-1470
E-mail: irina-podik@yandex.ru

лугами и др. Исследуемая проблема освещалась в работах многих отечественных библиотекведов: М.Я. Дворкиной [1], Ю.А. Ахмадовой [2], Ю.Н. Столярова [3], И.В. Сусловой, Л.А. Абрамовой [4], В.К. Клюева [5], И.П. Тикуновой [6] и др.

Определение удовлетворенности связано с поиском инструмента для оценки качества библиотечного и информационного обслуживания. Библиотековеды предлагают различные методы и способы измерения удовлетворенности. Наиболее полно обзор современных методов оценки обслуживания читателей и онлайн-пользователей представила Н.С. Редькина [7], заострив внимание на том, что качество обслуживания в первую очередь зависит от библиотечного специалиста, его умений, навыков, уровня компетенций, с чем нельзя не согласиться. К инструментам исследования автор относит количественные и качественные методы: анализ статистических показателей, наблюдение, опрос, анкетирование и т. д. В следующей своей работе Н.С. Редькина акцентирует внимание на наиболее, по ее мнению, актуальных маркетинговых инструментах: SERVQUAL, LibQUAL+{TM}, SERVPERF, «Метод Кано», концепция «нейтральных зон» Ч. Бернарда [8, с. 242], более подробно рассматривает возможности применения метода «Тайный покупатель» для оценки качества библиотечно-информационного обслуживания в отечественных библиотеках.

Исследователи из Российского государственного социального университета рассматривают качество библиотечного обслуживания как «комплексное понятие», которое можно оценить «только при условии учета субъективных показателей удовлетворенности этим качеством у пользователя» [9, с. 104], и предлагают выделить для изучения качества обслуживания две группы показателей: объективные (материально-техническая база библиотеки) и субъективные (включающие «оценку пользователями качества оказания информационно-библиотечных услуг») [9, с. 105]. Авторы выявили ряд схожих проблем, связанных с качеством предоставляемых библиотечных и информационных услуг в библиотеках учебных заведений, что подтверждает в своей работе Е.В. Служкина [10].

Влияние ресурсного потенциала библиотечно-информационной среды на качество образовательных услуг рассматривает Е.Н. Пещанникова, при этом выделяя материальные и нематериальные ресурсы, а как инструмент

изучения предлагает использовать математическую модель оценки качества [11].

Изучение удовлетворенности читателей качеством библиотечных услуг в Национальной библиотеке Республики Саха (Якутия) представила А.Б. Неустроева, проанализировав следующие показатели:

- полнота и качество библиотечного фонда;
- доброжелательность, компетентность и вежливость работников библиотеки;
- простота и удобство электронного каталога;
- оперативность, быстрота получения необходимого документа, книги;
- комфортность пребывания в библиотеке;
- удобство регистрации в библиотеке;
- доступность электронной библиотеки; сайт библиотеки и др. [12, с. 107].

Анализ удовлетворенности качеством библиографической информации студентов Московского городского педагогического университета отражен в работе Е.В. Губиной и О.В. Решетниковой [13].

Все больше библиотекведов привлекает проблема, связанная с оценкой эффективности библиотечных сайтов, которые обеспечивают удаленный доступ пользователей к фондам учреждения. Данной теме посвящены работы Е.В. Ковязиной [14], С.К. Канна [15] и др. В статье О.М. Ударцевой [16] предпринята попытка качественной оценки некоторых показателей эффективности библиотечных веб-ресурсов, в частности автором выделяются «две стратегии оценки эффективности деятельности библиотечного сайта: административная... и маркетинговая стратегия — целенаправленный анализ данных аналитических инструментов в целях решения конкретных задач» [16, с. 34]. Оценке деятельности библиотеки в социальных сетях посвящена работа Н.С. Редькиной [17].

«Измерение показателей работы жизненно важно для управления процессом. Не имея ясной и надежной информации о том, что происходит внутри организации и как она взаимодействует со своими поставщиками и потребителями, совершенно невозможно принять обоснованное решение о дальнейшем развитии» [18, с. 28]. Но В.К. Клюев пишет, что «многие [библиотеки] ... не занимаются маркетинговым планированием спроса и комплексной оценкой собственного места на конкурентном рынке» [5, с. 345]. Автор отмечает:

библиотеки не анализируют свои сильные и слабые стороны, не изучают возможности и угрозы.

В целях повышения эффективности деятельности и качества предоставления библиотечных и информационных услуг Научная библиотека Тувинского государственного университета (НБ ТувГУ) проводит мероприятия по изучению удовлетворенности своих пользователей, результаты которых заслушиваются на заседаниях ученого совета ТувГУ.

Задачи и методы социологического исследования

С целью улучшения качества обслуживания НБ ТувГУ в октябре – декабре 2019 г. провела социологическое исследование по изучению удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых библиотечных и информационных услуг. Основным методом исследования было анкетирование, которое проводилось анонимно для обеспечения правдивости ответов респондентов. Анкета размещалась на сайте НБ ТувГУ, выборка состояла из 321 пользователя библиотеки.

Задачей исследования был сбор фактических материалов об удовлетворенности пользователей библиотечными и информационными услугами; доброжелательности и компетентности работников библиотеки; комфортности в библиотеке; режиме работы; удобстве пользования сайтом.

Анкета состояла из 28 вопросов с несколькими вариантами ответов: «да», «нет», а также с

уточняющими и поясняющими причину. Были предусмотрены вопросы открытого типа; вопросы-предпочтения; вопросы-оценки; вопросы-мнения.

При обработке анкет проводился количественный и качественный анализ. Ответы на вопросы открытого типа позволили проанализировать причины тех или иных мнений.

Первый блок вопросов способствовал выявлению информации о респондентах, в частности уточнял их статус (студенты, преподаватели, сотрудники), факультет и пол.

Респонденты разделились следующим образом:

- студенты 1–3 курсов – 69,2% (что объясняется их многочисленной группой в ТувГУ);
- студенты 4–6 курсов и магистранты – 23,1%;
- преподаватели и сотрудники – 6,8% (в соответствии с их численностью относительно обучающихся).

Среди опрошенных преобладают женщины – 61,8%, количество мужчин, принявших участие в анкетировании – 38,2%.

Для изучения активности пользователей и обращения их к информационным ресурсам были заданы вопросы о частоте посещения НБ ТувГУ и других библиотек города.

Результат опроса показал, что НБ ТувГУ посещают все респонденты, разница лишь в частоте посещения: 1–3 раза в неделю – 45% пользователей; каждый день – 15%; 1–3 раза в месяц – 26% и 1–3 раза в семестр – 14%, что говорит о востребованности библиотеки в образовательном процессе (рис. 1).

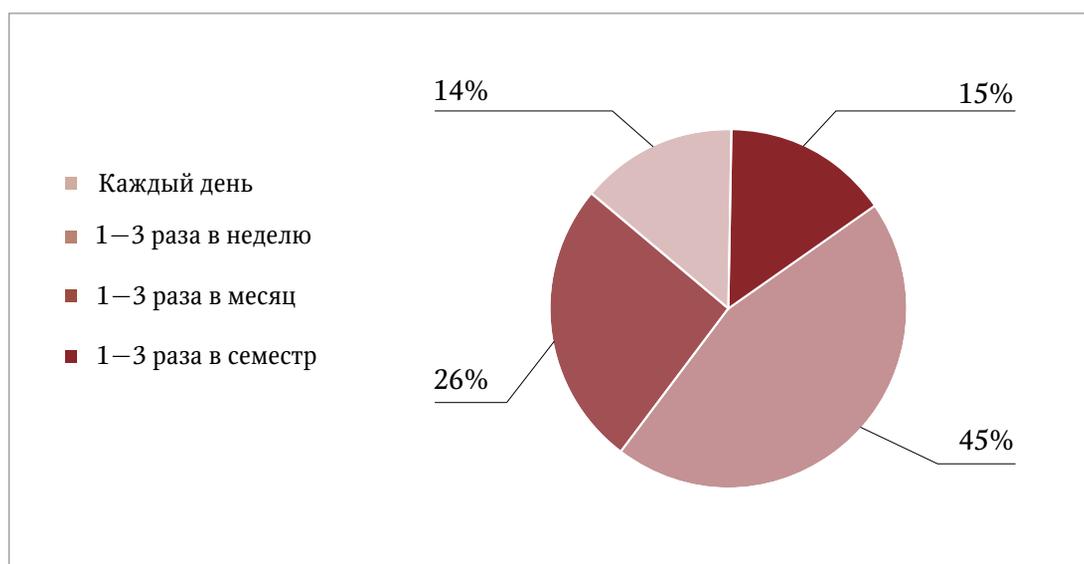


Рис. 1. Частота посещения респондентами НБ ТувГУ

Таблица 1

**Ранговое распределение ответов на вопрос
«Какие библиотеки города Вы посещаете дополнительно?»**

№	Варианты ответов	Количество респондентов	%
1	Не посещаю другие библиотеки	172	53,6
2	Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Тыва	134	41,7
3	Центральная городская библиотека им. Н.К. Крупской	14	4,4
4	Нет ответа	1	0,3

На вопрос «Какие библиотеки города Вы посещаете дополнительно?» отрицательно ответили 53,6% респондентов, т. е. они пользуются услугами только НБ ТувГУ, 46,1% опрошенных посещают как минимум две библиотеки. Вторая по популярности – Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Тыва – 41,7% (табл. 1).

Анкетирование выявило наиболее востребованные отделы НБ ТувГУ. Ими оказались абонемент № 2 и читальный зал № 2, библиотечный фонд которых содержит отраслевую литературу для обеспечения учебного процесса на филологическом, сельскохозяйственном факультетах, а также на факультете физической культуры и спорта. Абонемент № 5 и читальный зал № 3 оказались вторыми по востребованности, их фонд обеспечивает учебный процесс на факультетах: физико-математический, инженерно-технический и экономический, а все сотруд-

ники имеют профильное образование. Данные отделы библиотеки расположены в учебных корпусах, которые находятся на значительном расстоянии от главного корпуса, но приближены к студенческим общежитиям и обслуживают по три факультета. Наименьшее число обращений приходится на ночные читальные залы, расположенные в студенческих общежитиях.

Самые популярные ответы на вопрос о целях посещения библиотеки: «получение информации для образовательной деятельности» – 27,16% и получение литературы «для учебы» – 21,59%.

Интерес к чтению для души, а также посещение «интересных занятий, лекций, мастер-классов, выставок, литературных вечеров, встреч с интересными людьми и т. п.» составляет в совокупности 12%; почти 5% в библиотеке учатся навыкам работы с электронными ресурсами (табл. 2). Данный аспект

Таблица 2

Ранговое распределение ответов на вопрос «С какой целью Вы посещаете библиотеку?»

№	Варианты ответов	Количество респондентов	%
1	Получить информацию для образовательной деятельности	229	27,17
2	Взять литературу для освоения учебной программы	182	21,59
3	Подготовиться для выступления на семинарских занятиях, конференциях и др.	128	15,19
4	Получить информацию для производственной, научной деятельности (написание выпускной квалификационной и/или курсовой работы)	99	11,74
5	Взять домой литературу для души	66	7,83
6	Овладеть навыками работы с электронными ресурсами	40	4,74
7	Посетить интересные занятия, лекции, мастер-классы, выставки, литературные вечера, встречи с интересными людьми и т. п.	34	4,03
8	Скоротать время между лекциями	29	3,44
9	Получить правовую и социально значимую информацию	26	3,08
10	Участвовать в работе клубов по интересам, общаться с единомышленниками	8	0,95
11	Работа	1	0,12
12	Не посещаю	1	0,12

подтверждает значимость библиотеки университета в воспитательной и просветительской деятельности, в обучении информационной грамотности.

Исследование показало, что приоритетными для пользователей являются три основных услуги: получение литературы, возможность пользоваться Интернетом, доступ к электронным библиотекам (электронным библиотечным системам, ЭБС).

Итак, портрет пользователя НБ ТувГУ — это студент, преимущественно первокурсник, посещающий библиотеку 1–3 раза в неделю, нуждается в учебной литературе, Интернете в читальных залах; в доступе к ЭБС и электронному каталогу. Ему интересны также мероприятия, проводимые библиотекой, и чтение для души.

Анализ качества обслуживания

Удовлетворенность — это критерий качества обслуживания. Под качеством обслуживания будем понимать быстрый, результативный доступ к информации, фондам и сайту библиотеки, к ЭБС, доступность регистрации и комфортность библиотечной среды.

На вопрос «Довольны ли Вы качеством обслуживания в Научной библиотеке ТувГУ?» положительный ответ дали 88,8% опрошенных, 10% ответили отрицательно и 1,2% не дали ответа.

Для уточнения неудовлетворенностью обслуживанием были заданы перекрестные вопросы. В частности, респондентов попросили оценить работу персонала НБ ТувГУ по пятибалльной шкале. Оценки «хорошо» и «отлично» в совокупности составили — 89,7%, «неудовлетворительную» оценку персоналу библиотеки поставили 1,9% опрошенных (табл. 3).

Респонденты оценили компетентность библиотекарей: полностью удовлетворены —

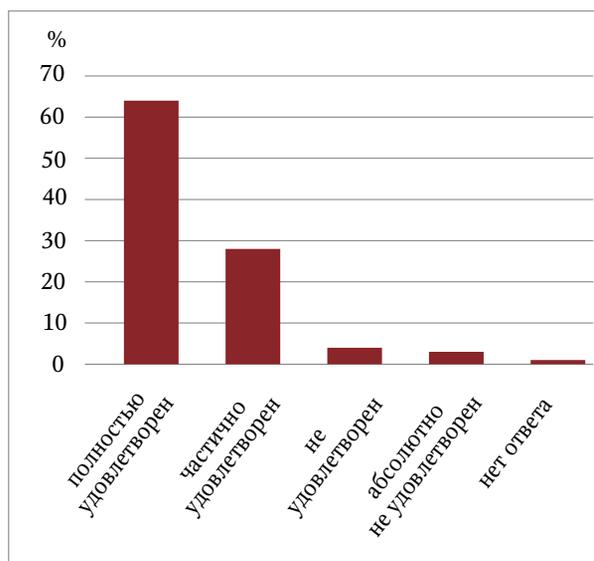


Рис. 2. Ранговое распределение ответов респондентов на вопрос «Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью персонала?»

63%; частично удовлетворены — 30%; сомневаются в компетентности — 7% опрошенных. Исследование вскрыло одну из проблем — повышение квалификации сотрудниками библиотеки. Кадровый анализ показал, что своим самообразованием занимается наименьший процент сотрудников, курсы повышения квалификации проходят редко. Частично исправить данную ситуацию позволили обучающие семинары на базе НБ ТувГУ, а также вебинары, проводимые ЭБС бесплатно.

Настораживают ответы на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью персонала?». Количество неудовлетворенных и/или частично удовлетворенных респондентов в совокупности составило 35%, что требует оперативного изучения данного вопроса, проведения обучающих семинаров, психологических тренингов в коллективе (рис. 2).

Таблица 3

Оценка работы персонала НБ ТувГУ

№	Оценка работы персонала библиотеки	Количество респондентов	%
1	Хорошо	151	47,0
2	Отлично	137	42,7
3	Удовлетворительно	26	8,1
4	Неудовлетворительно	6	1,9
5	Нет ответа	1	0,3

Таблица 4

Показатели удовлетворенности работой НБ ТувГУ респондентами (%)

№	Услуги	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Абсолютно не удовлетворен	Нет ответа
1	Режим работы библиотеки	54,5	36,8	5,3	3,4	0,0
2	Оперативность обслуживания	61,1	31,8	3,1	2,4	1,6
3	Интерьер библиотеки	51,7	39,6	4,7	3,4	0,6
4	Условия работы в читальном зале	55,8	35,8	3,7	2,5	2,2
5	Температурный режим	53,9	36,8	5,6	2,5	1,2
6	Освещение	64,2	28,4	4,0	2,8	0,6
7	Оснащение мебелью	57,0	38,0	1,0	3,0	1,0
8	Санитарное состояние	64,0	29,0	4,0	2,0	1,0
9	Наличие ПК	65,0	28,0	4,0	2,0	1,0
10	Доступ к Интернету	61,4	31,2	3,4	3,4	0,6
11	Компетентность библиотекарей	63,0	30,0	2,0	3,0	2,0
12	Доброжелательность персонала	64,0	28,0	4,0	3,0	1,0
Средний показатель удовлетворенности/ неудовлетворенности		59,8	32,3	3,9	2,8	1,2

Оперативность обслуживания является одним из показателей удовлетворенности пользователей услугами библиотеки. Полностью удовлетворены оперативностью обслуживания — 61,1%, частично — 31,8%, не удовлетворены — 5,5%. Такой низкий процент неудовлетворенности связан частично с тем, что абонемента и читальные залы библиотеки размещены в разных местах города и приближены к учебным корпусам, книгохранилище находится в отдельном здании. Исследование выявило также и профессиональные проблемы: отсутствие навыков работы у библиотекарей в ЭБС, слабое владение технологией библиографического поиска и др.

Сайт вузовской библиотеки должен быть информативным, доступным, с удобным интерфейсом. Большая часть респондентов (72%) знает о сайте НБ ТувГУ; использует размещенную на нем информацию один раз в неделю — 16% пользователей, постоянно — 14%, «несколько раз в не-

делю» и «несколько раз в месяц» — 14%. Данный вопрос вызвал самое большое число затруднений, на него не ответили 15% опрошенных. Наиболее востребованные разделы сайта библиотеки — «ЭБС» и «Электронный каталог». Качество предоставляемой информации на сайте устраивает половину опрошенных. Ответ на вопрос «Отражение каких информационных ресурсов Вы хотели бы видеть на сайте Научной библиотеки ТувГУ?» вызвал затруднение. Результаты свидетельствуют о низкой информационной культуре (в ответах сохранена орфография авторов): «информация о спорте», «какие есть учителя, их расписание», «открытый доступ к ЭБС», «расписание конференций ТувГУ», «новости мира», «список книжного фонда», «электронные списки литературы» и др.

Анкета содержала ряд вопросов, позволяющих оценить условия работы в библиотеке (режим, интерьер, техническое оснащение,

санитарное состояние и др.). Наибольшую недовлетворенность у пользователей вызывает температурный режим и график работы. Респонденты высказали предложения по режиму работы: «продлить до 19:00 часов», «работать до 21:00 часа», «работать без выходных дней». Но как показала практика, посещаемость ночных читальных залов (режим работы с 15:00 до 22:00) при общежитиях составляла в среднем 3–5 человек в день. Отмечены наиболее удобные дни для посещения библиотеки: среда (19%), четверг (18%), пятница (17%), вторник (15%), суббота (12%).

Интерьером библиотеки удовлетворено наименьшее число пользователей. Респонденты хотели бы более «комфортные условия», «мягкую мебель», индивидуальные места для «занятий, общения», «чтения художественной литературы» и др.

93% пользователей удовлетворены оснащением библиотеки персональными компьютерами, чуть меньше показатель удовлетворенности доступом к Интернету – 92,6% (табл. 4).

Средний показатель полной удовлетворенности по всем услугам составляет 59,8%, частично удовлетворены услугами – 32,3%. Эти данные требуют дополнительного изучения с целью выявления причин и принятия управленческих решений для устранения недочетов и проблем при предоставлении услуг.

На вопрос «Ваши пожелания и предложения по улучшению качества работы Научной библиотеки ТувГУ» поступило более 100 пожеланий и предложений, в том числе пожелания «хорошей работы». По организации обслуживания были получены следующие предложения (стилистика респондентов сохранена): «организовать на должном уровне доступ к диссертациям», «часто проводить тематические вечера», «побольше музыкальных вечеров», «персоналу быть дружелюбнее», «побольше креатива», «чтобы электронный каталог давал точный ответ». Наибольшая часть предложений касается оснащённости библиотеки: «Интернет очень медленный», «Интернет плохой, чтобы скорость была выше», «компьютеры старые», «чтобы компьютеров нам всем хватало», «улучшить оснащённость компьютерами», «добавить оборудование для общественной ксерокопии или распечатки документов», «наушники нужны». Ряд предложений касался режима работы: «время работы хотелось бы увеличить до 7–8-ми часов вечера», «чтобы читальный зал работал до 22:00», «хотелось, чтобы читальный зал

работал по ночам». Предложения касались и материально-технического оснащения: «чтобы всегда была хорошая мебель», «читальный зал маленький», «больше удобства в читальных залах», «было бы очень хорошо добавить диваны, кресла», «в теплое время очень жарко, нужен кондиционер».

Результаты исследования позволили внести ряд изменений и корректировок в работу НБ ТувГУ. Изменена структура сайта библиотеки, дополнены разделы для преподавателей, студентов и исследователей; разработаны пошаговые инструкции по регистрации, поиску в электронном каталоге; размещены методические рекомендации по библиографическому описанию документов, по составлению списков литературы к рабочим программам дисциплин, по представлению выпускных квалификационных работ на сайте библиотеки и др.

В соответствии с планом работы НБ ТувГУ проводятся массовые мероприятия различной направленности с учетом молодежной аудитории. Все первокурсники получают знания по основам информационной культуры, которые доступны и для самостоятельного изучения в системе Moodle. С привлечением студентов и преподавателей НБ ТувГУ практикует в качестве формы обучения «неделю библиографической грамотности».

Выявление проблемных вопросов в процессе исследования позволило сотрудникам библиотеки безболезненно перейти на систему дистанционного обслуживания пользователей, обеспечить учебный процесс. Как показала практика, количество обращений к ЭБС и сайту библиотеки возросло в разы.

Современный читатель хочет комфортных условий в библиотеке, обновленного дизайна, рационального использования пространства. Преподаватели хотели бы получать квалифицированные консультации по вопросам наукометрии, размещения своих работ в Российском индексе научного цитирования (РИНЦ) и в других библиографических базах данных научных публикаций.

Остаются открытыми кадровые вопросы: подготовка библиотечного специалиста, разработка системы повышения квалификации, аттестация сотрудников библиотеки. Именно от квалификации, интеллектуального уровня библиотекаря зависит качество предоставляемых услуг. Все вышеперечисленные проблемы в первую очередь связаны с подготовкой специалистов, от которых требуется владение определенными компетенциями.

Список источников

1. Дворкина М.Я. Эффективность и качество работы с читателями : лекция. Москва : МГИК, 1988. 32 с.
2. Ахмадова Ю.А. Система менеджмента качества библиотеки : учебно-практическое пособие. Санкт-Петербург : Профессия, 2007. 264 с. (Серия «Библиотека»).
3. Столяров Ю.Н. Критерий оценки библиотечного обслуживания : учебное пособие. Москва : МГИК, 1982. 79 с.
4. Суслова И.В., Абрамова А.А. Функциональные технологии информационно-библиотечного менеджмента : учебное пособие. Санкт-Петербург : Профессия, 2014. 280 с.
5. Клюев В.К. Библиотека на рынке услуг: новые тренды и современные подходы // Библиотековедение. 2017. Т. 66, № 3. С. 343–349. DOI: 10.25281/0869-608X-2017-66-3-343-349.
6. Тикунова И.П. Измерение качества библиотечных услуг – актуальная проблема современности // Библиотеки и просвещение в области прав потребителей : материалы 3-го Всероссийского научно-практического семинара, Москва, 15–16 ноября 2007 г. Москва : Российская государственная библиотека, 2008. С. 74–81.
7. Редькина Н.С. Обзор современных методов оценки качества обслуживания пользователей библиотек // Библиосфера. 2016. № 3. С. 65–73. DOI: 10.20913/1815-3186-2016-3-65-73.
8. Редькина Н.С. Все тайное становится явным: маркетинговые технологии анализа качества библиотечно-информационного обслуживания // Труды ГПНТБ СО РАН. Новосибирск, 2017. Вып. 12. Т. 1 : Библиотека традиционная и электронная: смыслы и ценности. С. 241–248.
9. Юдина Т.Н., Хицков Е.Н., Долгорукова И.В., Мазеев Ю.Н. Качество информационно-библиотечных услуг: социологическое измерение // ПОИСК: Политика. Обществоведение. Искусство. Социология. Культура. 2017. № 2 (61). С. 98–118.
10. Слуккина Е.В. Качество работы вузовской библиотеки в оценке пользователей // Труды ГПНТБ СО РАН. Новосибирск, 2017. Вып. 12. Т. 1 : Библиотека традиционная и электронная: смыслы и ценности. С. 257–272.
11. Песчанникова Е.Н. Модель для оценивания влияния распределения ресурсного потенциала библиотечно-информационной среды на качество образовательных услуг // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2018. № 2. С. 134–144. DOI: 10.18384/2310-6646-2018-2-134-144.
12. Неустроева А.Б. Удовлетворенность читателей качеством и доступностью библиотечных услуг в Национальной библиотеке Республики Саха (Якутия) // Социодинамика. 2018. № 12. С. 106–113. DOI: 10.25136/2409-7144.2018.12.28354.
13. Губина Е.В., Решетникова О.В. Возможности популярной (рекомендательной) онлайн-библиографии в продвижении чтения // Библиотековедение. 2019. Т. 68, № 6. С. 593–603. DOI: 10.25281/0869-608X-2019-68-6-593-603.
14. Ковязина Е.В. Оценка работы библиотеки с помощью web-метрик // Электронная библиотека и современное образование: ресурсы, технологии, управление : материалы Всероссийской научно-практической конференции, 24–28 сентября 2012 г., г. Красноярск. Красноярск : СФУ, 2013. С. 76–82.
15. Канн С.К. Библиотечный сайт в трех измерениях // Труды ГПНТБ СО РАН. Новосибирск, 2017. Вып. 12. Т. 1 : Библиотека традиционная и электронная: смыслы и ценности. С. 413–426.
16. Ударцева О.М. Аналитические системы в оценке библиотечных сайтов // Библиотековедение. 2020. Т. 69, № 1. С. 31–42. DOI: 10.25281/0896-608X-2020-69-1-31-42.
17. Редькина Н.С. Оценка деятельности библиотеки в социальных сетях инструментами веб-аналитики // Научные и технические библиотеки. 2018. № 3. С. 16–23. DOI: 10.33186/1027-3689-2018-3-16-23.
18. Брофи П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы. Москва : Омега-Л, 2009. 357 с.

The User Satisfaction with the Quality of Library and Information Services: Research Results

Irina V. Podik,

Tuva State University, 36 Lenina Str., Kyzyl, the Republic of Tuva, 667000, Russia

ORCID 0000-0003-4865-1470

E-mail: irina-podik@yandex.ru

Abstract. The purpose of the study is to analyze the satisfaction of users with library and information services of the Scientific Library of Tuva State University. The main criterion of satisfaction with services is quality. Relatively large number of methods has been developed to study the quality of services provided. It is advisable to use various tools to obtain reliable and complete information about the quality of library work. In the practical activities of the Scientific Library of Tuva State University, there is most widely used statistical analysis of performance indicators, in particular, access to library resources, attendance (the library, the website, electronic library systems, etc.). To study satisfaction with the services provided by the Scientific Library of Tuva State University, there was conducted the user survey, which revealed strengths and weaknesses, as well as allowed to avoid problems in terms of customer service during the distance-learning period.

Sociological research of the Scientific Library of Tuva State University revealed the need for advanced training courses for library staff in a number of areas, to create a welcoming library environment, to change the interface of the library website, as well as the need to redesign the training programs for library specialists.

Key words: library research, libraries of educational institutions, websites of university libraries, university libraries, quality of library work, user satisfaction, Scientific Library of Tuva State University, distance learning.

Citation: Podik I.V. The User Satisfaction with the Quality of Library and Information Services: Research Results, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2021, vol. 70, no. 6, pp. 587–596. DOI: 10.25281/0869-608X-2021-70-6-587-596.

References

1. Dvorkina M.Ya. *Effektivnost' i kachestvo raboty s chitatelnyami: lektsiya* [Efficiency and Quality of Working with Readers: lecture]. Moscow, MGIK Publ., 1988, 32 p.
2. Akhmadova Yu.A. *Sistema menedzhmenta kachestva biblioteki: uchebno-prakticheskoe posobie* [Library Quality Management System: training and practical guide]. St. Petersburg, Professiya Publ., 2007, 264 p.
3. Stolyarov Yu.N. *Kriterii otsenki bibliotchnogo obsluzhivaniya: uchebnoe posobie* [Criteria for Evaluating Library Services: training manual]. Moscow, MGIK Publ., 1982, 79 p.
4. Suslova I.V., Abramova A.A. *Funktsional'nye tekhnologii informatsionno-bibliotchnogo menedzhmenta: uchebnoe posobie* [Functional Technologies of In-
- formation-Library Management: training manual]. St. Petersburg, Professiya Publ., 2014, 280 p.
5. Klyuev V.K. Library in the Market of Services: The New Trends and Modern Approaches, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2017, vol. 66, no. 3, pp. 343–349. DOI: 10.25281/0869-608X-2017-66-3-343-349 (in Russ.).
6. Tikunova I.P. Measuring the Quality of Library Services Is an Urgent Problem of our Time, *Biblioteki i prosveshchenie v oblasti prav potrebitel'ei: materialy 3-go Vserossiiskogo nauchno-prakticheskogo seminara, Moskva, 15–16 noyabrya 2007 g.* [Proceedings of the 3rd All-Russian Scientific and Practical Seminar “Libraries and Consumer Rights Education” (Moscow, November 15–16, 2007)]. Moscow, Rossiiskaya

- Gosudarstvennaya Biblioteka Publ., 2008, pp. 74–81 (in Russ.).
7. Redkina N.S. The Review of Modern Methods to Evaluate Users Servicing Quality, *Bibliosfera* [Bibliosphere], 2016, no. 3, pp. 65–73. DOI: 10.20913/1815-3186-2016-3-65-73 (in Russ.).
 8. Redkina N.S. Everything Secret Becomes Clear: Marketing Technologies for Analyzing the Quality of Library and Information Services, *Trudy GPNTB SO RAN* [Proceedings of SPSTL SB RAS]. Novosibirsk, 2017, issue 12, vol. 1: Biblioteka traditsionnaya i elektronnyaya: smysly i tsennosti [Traditional and Electronic Library: Meanings and Values], pp. 241–248 (in Russ.).
 9. Yudina T.N., Khitskov E.N., Dolgorukova I.V., Mazayev Yu.N. Sociological Measurement of the Quality of Library Information Services, *POISK: Politika. Obshchestvovedenie. Iskusstvo. Sotsiologiya. Kul'tura* [P.O.I.S.K: Policy. Social Science. Art. Sociology. Culture], 2017, no. 2(61), pp. 98–118 (in Russ.).
 10. Slukina E.V. The Quality of Work of a University Library in the Evaluation of Users, *Trudy GPNTB SO RAN* [Proceedings of SPSTL SB RAS]. Novosibirsk, 2017, issue 12, vol. 1: Biblioteka traditsionnaya i elektronnyaya: smysly i tsennosti [Traditional and Electronic Library: Meanings and Values], pp. 257–272 (in Russ.).
 11. Peschannikova E.N. Model for Evaluation of the Influence of Library Resource Distribution on Educational Service Quality, *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Ekonomika* [Bulletin of the Moscow Region State University. Series: Economics], 2018, no. 2, pp. 134–144. DOI: 10.18384/2310-6646-2018-2-134-144 (in Russ.).
 12. Neustroeva A.B. Readers' Satisfaction with the Quality and Availability of Library Services in the National Library of the Republic of Sakha (Yakutia), *Sotsiodinamika* [Sociodynamics], 2018, no. 12, pp. 106–113. DOI: 10.25136/2409-7144.2018.12.28354 (in Russ.).
 13. Gubina E.V., Reshetnikova O.V. Possibilities of Popular (Recommendation) Online Bibliography in the Promotion of Reading, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2019, vol. 68, no. 6, pp. 593–603. DOI: 10.25281/0869-608X-2019-68-6-593-603 (in Russ.).
 14. Kovyazina E.V. Evaluating Library Performance Using Web Metrics, *Elektronnaya biblioteka i sovremennoe obrazovanie: resursy, tekhnologii, upravlenie: materialy Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii, 24–28 sentyabrya 2012 g., g. Krasnoyarsk* [Proceedings of the All-Russian Scientific and Practical Conference “Electronic Library and Modern Education: Resources, Technologies, Management” (September 24–28, 2012, Krasnoyarsk)]. Krasnoyarsk, SFU Publ., 2013, pp. 76–82 (in Russ.).
 15. Kann S.K. Library Website in Three Dimensions, *Trudy GPNTB SO RAN* [Proceedings of SPSTL SB RAS]. Novosibirsk, 2017, issue 12, vol. 1: Biblioteka traditsionnaya i elektronnyaya: smysly i tsennosti [Traditional and Electronic Library: Meanings and Values], pp. 413–426 (in Russ.).
 16. Udartseva O.M. Analytical Systems in the Assessment of Library Web Sites, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2020, vol. 69, no. 1, pp. 31–42. DOI: 10.25281/0896-608X-2020-69-1-31-42 (in Russ.).
 17. Redkina N.S. Evaluating Libraries' Activities in Social Media through Web-Analytic Means, *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 2018, no. 3, pp. 16–23. DOI: 10.33186/1027-3689-2018-3-16-23 (in Russ.).
 18. Brophy P. *Measuring Library Performance: Principles and Techniques*. Moscow, Omega-L Publ., 2009, 357 p. (in Russ.).