

А.И. КАПТЕРЕВ

# Оценка удовлетворенности пользователей библиотек как резерв повышения эффективности обслуживания

**Реферат.** Показаны возможности практического применения методов оценки удовлетворенности пользователей библиотек в развитых странах, приверженных развитию клиентоориентированной экономики. Изучение удовлетворенности пользователей — ключевой элемент стратегического управления библиотеками. Оно позволяет корректировать спектр услуг, вносить изменения в политику комплектования, менять приоритеты в рекламе библиотечных услуг, персонализировать библиотечно-библиографическое обслуживание. Представлен сравнительный анализ отечественных и некоторых зарубежных публикаций с выявлением методов, применяемых в библиотеках разных стран. Клиентоориентированность любого сервиса, в том числе персонализация библиотечного обслуживания, должны базироваться на датацентрированном подходе к управлению, поэтому необходим детальный анализ связей в системе «библиотека» для принятия обоснованных решений библиотекарями. Предметом исследования стало изучение практических методов оценки удовлетворенности пользователей услугами библиотек в развитых странах. Данный материал представляет интерес для тех библиотек, которые стремятся к персонализированному обслуживанию своих пользователей и проактивному удовлетворению их информационных потребностей. Применены следующие методы: контент-анализ документов для характеристики степени изученности вопроса и использования в деятельности библиотек; сравнительный анализ для выявления эффективности анализируемых сервисов в библиотечно-информационной деятельности.

**Ключевые слова:** библиотека, библиотечно-информационная деятельность, библиотечные услуги, персонализация библиотечного обслуживания, клиентоориентированная экономика, клиентоориентированность, удовлетворенность пользователей, изучение пользователей, методы оценки, управление, искусственный интеллект, библиотечные исследования, повышение эффективности обслуживания, опросы, показатели эффективности, цифровая трансформация, цифровизация.

**Для цитирования:** Каптерев А.И. Оценка удовлетворенности пользователей библиотек как резерв повышения эффективности обслуживания // Библиотековедение. 2025. Т. 74, № 3. С. 276–286. DOI: 10.25281/0869-608X-2025-74-3-276-286.



**Андрей Игоревич Каптерев,**

Российская государственная библиотека,  
Центр по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе, главный научный сотрудник Воздвиженка ул., д. 3/5, Москва, 119019, Россия  
Московский городской педагогический университет, Институт цифрового образования, профессор  
2-й Сельскохозяйственный пр-д, д. 4, Москва, 129226, Россия  
доктор социологических наук, доктор педагогических наук, профессор  
ORCID 0000-0002-2556-8028; SPIN 9195-3150  
kapterev@narod.ru

## Методологическое введение

Проблема клиентоориентированности в предоставлении услуг в рыночной экономике является многоаспектной и изучается с позиций разных наук. Наибольшее число публикаций концентрируется в предметном поле менеджмента и маркетинга в рамках концепции Customer Satisfaction Measurement (CSM) (отметим публикации 2003 г. [1], 2006 г. [2] и 2025 г. [3]). В библиотековедении проблема удовлетворенности пользователей исследуется довольно давно [4; 5]. В.К. Ключев более 30 лет назад обращал внимание специалистов на необходимость маркетингового подхода к управлению библиотечной деятельностью [6]. Позднее ученый неоднократно анализировал данную проблему [7]. Интересный опыт научно-исследовательской работы крупнейших региональных библиотек Российской Федерации представлен в сборнике статей, выпущенном Российской национальной библиотекой в 2023 г. [8], но в этом издании интересующая нас проблематика представлена лишь в процессе использования метода анкетирования. В профессиональной печати рассматриваемый вопрос поднимался также автором данной статьи [9; 10].

В настоящее время пользователь библиотечных услуг и продуктов находится в центре внимания отечественной культурной и библиотечной политики. В «Стратегическом направлении в области цифровой трансформации отрасли культуры Российской Федерации до 2030 года» отмечено, что «не обеспечена полнота сбора и хранение первичных данных из учреждений культуры о посетителях и клиентах для наполнения их цифровых профилей» [11].

Российские исследователи неоднократно обращались к проблеме персонализации библиотечного обслуживания [12]. Однако изучению удовлетворенности пользователей библиотек уделяется, на наш взгляд, недостаточно внимания, хотя на эту тему и имеются отдельные публикации А.Б. Неустроевой [13], Н.Р. Давыдовой [14], Г.М. Вихревой, М.А. Шевченко [15] и др. [16]. Так, в пособии «Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания» даются подробные описания показателей и индикаторов оценки качества библиотечных услуг [16, с. 165–167], разработанные Р. Пол и П. Бокхорстом [17], но кроме анкеты Межрайонной централизованной библиотечной системы им. М.Ю. Лермонтова (Санкт-Петербург) [16, с. 168–171] авторы этого ценного для сво-

его времени пособия не приводят рекомендаций по методике изучения удовлетворенности пользователей услугами. В более конкретном исследовании читательской аудитории Российской государственной библиотеки представлен вариант анкетирования в очном формате [14]. В 2024 г. в ряде публикаций мы также рассмотрели возможности профилирования читательского контингента [18; 19].

Общеизвестно, что клиентоориентированность любого сервиса, в том числе персонализация библиотечного обслуживания, должны базироваться на датацентрированном подходе к управлению (data-driven approach) [20]. Поэтому необходим детальный анализ связей в системе «библиотека» для принятия библиотекарями обоснованных решений. Предметом данной статьи стало изучение практических методов оценки удовлетворенности пользователей услугами библиотек в развитых странах.

Изучение удовлетворенности пользователей — ключевой элемент стратегического управления библиотеками. Оно позволяет корректировать спектр услуг, вносить изменения в политику комплектования, менять приоритеты в рекламе библиотечных услуг, персонализировать библиотечно-библиографическое обслуживание.

Опросы, в том числе анкетирование, — наиболее распространенный инструмент сбора информации. Например, стандартизированные опросники LibQUAL+, разработанные Ассоциацией научных библиотек США (Association of Research Libraries, ARL), уже давно применяются в десятках стран [21]. LibQUAL+ был запущен в 2000 г. как экспериментальный проект по сравнительному анализу восприятия библиотечного обслуживания в 13 библиотеках ARL под руководством Ф. Хита и К. Кук, которые в то время работали в Техасском университете A&M. Этот опросник быстро превратился в стандартный инструмент оценки. По трем параметрам (качество сервиса, качество доступа к информации и комфорт библиотечного пространства) данный инструмент измеряет следующие уровни качества обслуживания пользователей библиотеки: минимальный, желательный, необходимый, достаточный и превосходный.

LibQUAL+ — это веб-опрос, который помогает библиотекам оценивать удовлетворенность пользователей, изменять организационную культуру и рекламировать библиотечные услуги. Представим параметры, оцениваемые

пользователями библиотечных услуг по методике LibQUAL+ [22, р. 86].

#### 1. Качество сервиса:

- доверие пользователей к сотрудникам;
- оказание персонального внимания пользователям;
- неизменная вежливость сотрудников;
- готовность отвечать на вопросы пользователей;
- владение сотрудниками необходимыми знаниями для ответов на вопросы пользователей;
- забота сотрудников о пользователях;
- понимание сотрудниками потребностей пользователей;
- готовность помогать пользователям;
- надежность в решении проблем обслуживания пользователей.

#### 2. Качество доступа к информации:

- обеспечение доступа к электронным ресурсам из дома или офиса;
- возможность самостоятельного поиска информации на веб-сайте библиотеки;
- наличие необходимых печатных информационных ресурсов;
- наличие необходимых электронных информационных ресурсов;
- наличие необходимого современного оборудования, обеспечивающего доступ к информации;
- доступность простых в использовании информационно-поисковых инструментов;
- простота самостоятельного доступа к необходимой информации;
- наличие печатных и/или электронных коллекций журналов, необходимых в работе;

#### 3. Комфорт библиотечного пространства:

- библиотечное пространство, вдохновляющее на учебу;
- комфортное место для индивидуальных занятий;
- удобное и привлекательное место;
- отличное место для учебы или научных исследований;
- общественное пространство для группового обучения.

Однако это не единственная методика. Библиотеки США активно внедряют стандарт ISO 11620:2023 «Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек» (Information and documentation – Library performance indicators)<sup>1</sup>. Этот объемный документ (142 с.), введенный в действие в Российской Федерации с 1 июня 2023 г., посвящен

оценке библиотек всех типов. Его основная цель — утвердить использование показателей эффективности, касающихся качества услуг в библиотеках, и распространить знания о том, как проводить измерение эффективности. В то же время показатели эффективности, включенные в документ, не отражают всех возможных методов оценки. В нем предлагаются общепринятые, протестированные и общедоступные подходы к измерению различных показателей эффективности библиотечных услуг. Данные показатели эффективности либо широко используются, либо подробно описаны в литературе, либо в достаточной степени проверены на практике. Рабочая группа данного документа подготовила дополнительные показатели по аналогии с существующими, чтобы охватить, насколько это возможно, все библиотечные услуги и виды деятельности. Можно сказать, что в руках библиотекарей появился законодательно утвержденный документ, пригодный для использования. В то же время не слишком широкое его применение в практической деятельности библиотек вынуждает нас шире посмотреть на эту проблему (тем более что в данном стандарте библиотечному сообществу рекомендуется создать механизмы и уделять первоочередное внимание разработке соответствующих показателей для существующих и появляющихся библиотечных служб и ресурсов). Этот призыв активно воспринят в мире.

Несмотря на универсальность цели — повышение качества обслуживания, методы оценки удовлетворенности различаются как по горизонтали (в зависимости от культурных, технологических и организационных особенностей библиотечной политики в различных странах), так и по вертикали (в зависимости от типа, вида, ведомственной принадлежности библиотек).

Кратко продемонстрируем определенную региональную специфику в использовании методов оценки удовлетворенности пользователей библиотечными услугами.

### **Региональная специфика в использовании методов оценки удовлетворенности пользователей библиотечными услугами**

Публичные библиотеки Нью-Йорка (США) используют многоуровневые опросы, включая оценку цифровых ресурсов и программ для иммигрантов [23]. Библиотеки Ве-

ликобритании для глубокого анализа потребностей применяют фокус-группы и интервью, часто для проведения таких исследований привлекая сторонние организации, такие как английское Агентство по изучению и пропаганде чтения (The Reading Agency). Ряд библиотек (в том числе Публичная библиотека Чикаго) используют «цифровые двойники» для моделирования поведения пользователей и прогнозирования спроса. Аналогично в ЮАР технология «цифровых двойников» предоставляет академическим библиотекам возможность осуществлять мониторинг, анализ и моделирование процессов в режиме реального времени, чтобы получить представление об использовании информационных ресурсов, предпочтениях посетителей и оптимизации пространства [24]. Специалисты из Тайваня (Китай) исследуют модели поведения пользователей для университетской библиотеки с помощью нейросетевых алгоритмов [25]. В Индии для рекомендательной системы применяют облачные технологии и алгоритмы коллаборативной фильтрации [26], возможности которых представлены в статье «Практика использования рекомендательных систем в библиотеках» [27]. В последнее время мониторинг поведения пользователей стал опираться на анализ цифровых данных через системы управления библиотекой, анализ запросов в онлайн-каталогах и активность в социальных сетях.

Более общий обзор использования в библиотеках современных цифровых технологий представлен в публикации специалистов из Китая и Австралии, хотя изложенная авторами информация лишь частично относится к обсуждаемой нами проблеме [28].

Опыт библиотек демонстрирует, что успешная оценка удовлетворенности требует гибкости и адаптации к локальным условиям. Международные стандарты, опросники LibQUAL+ служат основой, но их эффективность зависит от интеграции с цифровыми инструментами и учета социокультурного контекста. Дальнейшие исследования должны фокусироваться на преодолении цифрового разрыва и на разработке универсальных, но гибких метрик. Специалисты из Норвегии отмечают, что на данный момент цифровизация, по-видимому, не заменит традиционные библиотечные услуги, поскольку по-прежнему более половины пользователей библиотек в этой стране (51,1%) посещают их только физически, при этом пользователей, посещающих библио-

теки только физически или как физически, так и онлайн, — 82,3%, а посетителей, пользующихся только цифровыми технологиями, — 17,7% [29, р. 254]. Норвегия — развитое, но относительно небольшое государство с населением 5,5 млн человек. В этой стране существует государственная поддержка таких исследований с использованием национальных стандартов оценки, обязательных для всех муниципальных библиотек в рамках межотраслевого проекта по передаче данных из местных органов управления в центральную администрацию KOSTRA (Kommune-Stat-Rapportering), реализуемого с 2000 года. Показательно, что одной из семи задач проекта является «разработка и распространение электронных вопросников для заполнения в целях сбора данных об услугах» [30, р. 2]. В Дании 90% библиотек используют единую систему сбора отзывов о качестве услуг библиотек через мобильные приложения. Аналогичный, но более широкий проект реализован в Барселоне (Испания), где оценка удовлетворенности интегрирована в городскую программу «умного города» (Smart City), а данные библиотек объединены с транспортной и образовательной статистикой.

В Азии также отдельные библиотеки используют цифровую трансформацию для изучения своих пользователей. Так, учреждения Республики Корея подключили искусственный интеллект для анализа эмоциональной окраски отзывов, применяя NLP-алгоритмы. Центральная публичная библиотека Сингапура прогнозирует посещаемость на основе анализа социальных сетей, а различные материалы здесь можно загрузить на цифровые устройства пользователей с помощью QR-кода. Пользователи библиотеки могут также пройти личностный тест или найти рекомендуемые книги в любом из четырех интерактивных цифровых киосков [31]. Похожие технологии (анонимные опросы через QR-коды) применяют в библиотеках Японии.

В США, кроме упомянутого метода LibQUAL+, используют опросы Pew Research Center, подгружают для анализа данные из облачных систем (Evergreen Analytics и др.), где применяются передовые аналитические инструменты для отслеживания и измерения ключевых показателей. Таким образом библиотекам предоставляются сведения, которые позволяют им принимать обоснованные решения и достигать лучших результатов.

В Канаде, которая официально является двуязычной страной, библиотеки создают

анкеты на разных языках, взаимодействуют с университетами для проверки корректности данных (например, проект Measuring Impact Университета Торонто). Библиотеки Ванкувера внедрили систему оценки удовлетворенности для коренных народов с учетом их культурных особенностей.

Помимо региональных различий, безусловно, существует и типо-видовая специфика в применяемых системах оценки удовлетворенности пользователей библиотек.

### **Типо-видовая специфика в использовании методов оценки удовлетворенности пользователей библиотечными услугами**

В научных и университетских библиотеках в качестве основной цели выступает оценка соответствия ресурсов исследовательским потребностям пользователей, а в качестве методов применяют аналитику цитирований и использования международных электронных баз данных (Web of Science, Scopus), проводят специализированные опросы аспирантов и преподавателей (например, «Исследование удовлетворенности пользователей исследовательских библиотек Великобритании» (Research Libraries UK Satisfaction Survey).

В муниципальных библиотеках применяют технологии измерения социального воздействия библиотек. Примером является метод «Социальный возврат на инвестиции» (Social Return on Investment, SROI), применяемый в проекте британских библиотек «Библиотеки меняют жизнь» (Libraries Change Lives). В Нью-Йоркской публичной библиотеке измеряют успешность курсов английского языка, мотивируя участников потенциальным трудоустройством, а в ежегодных отчетах публикуют обширные списки благополучателей библиотеки [32].

У детских и школьных библиотек в центре внимания к удовлетворенности пользователей лежит оценка вовлеченности и достижение образовательных результатов. Для этого применяют игровые формы сбора отзывов (например, «смайл-карты» для детей в библиотеках Австралии), опросы родителей и учителей (проект Read with Me в Канаде) и другие методы. В Финляндии опираются на когнитивные инновации (например, используют метод «дизайн-мышление», когда в детской библиотеке в Хельсинки юные читатели рисуют идеальную библиотеку, а их эскизы анализируют психологи) [33].

Несмотря на разнообразие методов, используемых библиотеками для анализа удовлетворенности пользователей, на наш взгляд, абсолютно все библиотеки могли бы применять малозатратный, но эффективный агрегированный метод замера удовлетворенности потребителей (Customer Satisfaction Score, CSAT). Это простой и эффективный инструмент, измеряющий удовлетворенность пользователей по шкале (например, от 1 до 5 или «очень доволен/не доволен»).

Существуют и другие индексы удовлетворенности. Дадим их краткую характеристику.

### **Эффективные индексы удовлетворенности пользователей, потенциально пригодные для применения в библиотеках**

«**Оценка числа промоутеров**» (Net Promoter Score, NPS) — это показатель, который вычисляет вероятность того, что клиент порекомендует библиотеку или ее услугу (продукт). В данном случае необходимо подсчитать количество промоутеров, пассивных участников и недоброжелателей. Процент недоброжелателей вычитается из процента промоутеров, чтобы получить NPS. Все, что выше нуля, является хорошим показателем, в то время как величина ниже нуля говорит о том, что необходимо внести изменения для повышения качества обслуживания клиентов.

«**Оценка усилий клиентов**» (Customer Effort Score, CES) — это показатель, определяющий, сколько усилий потребовалось от клиентов для решения проблемы и/или поиска нужной им информации. Низкий уровень CES может свидетельствовать о том, что клиентам требуется много времени на поиск необходимых ресурсов, а это означает, что библиотеке нужны управленческие действия, облегчающие решение проблем.

«**Коэффициент удержания**» (Customer Retention Rate) используется для определения того, сколько клиентов перестали посещать библиотеку, отменили свое членство или подписку. Низкий уровень оттока означает, что сохраняется удовлетворенность большинства клиентов.

«**Показатель разрешения проблем при первом обращении**» (First Contact Resolution) фиксирует, как часто обращения к сотруднику удовлетворяются с первой попытки. Если проблема не будет решена быстро или клиенту потре-

буется повторно обратиться с той же просьбой, то это может негативно сказаться на удовлетворенности пользователей. Получение этого показателя, максимально приближенного к 100%, должно быть главным приоритетом для любой организации, взаимодействующей с клиентами.

«Среднее время удовлетворения запроса» (Average Ticket Time) показывает, сколько времени требуется для соответствующего рассмотрения запроса клиента. Понятно, что оно может различаться в зависимости от сложности решаемой сотрудником проблемы, поэтому некоторые библиотеки устанавливают предельное время, которое работник может потратить на решение вопроса. Хорошо, если пользователь библиотеки заранее осведомлен об этом лимите.

Хотя метод CSAT чаще используется в коммерческом секторе, все же некоторые библиотеки адаптируют его принципы для оценки своих услуг. Кратко рассмотрим подобные практики.

Национальный библиотечный совет Сингапура (National Library Board, NLB) управляет сетью из 26 публичных библиотек, Национальной библиотекой и Национальным архивом и предоставляет широкий спектр материалов, а также библиотечных и архивных услуг широкой публике. Чтобы выяснить степень удовлетворенности пользователей, NLB проводит ежегодный опрос удовлетворенности клиентов (Customer Satisfaction Survey, CSS) во всех точках обслуживания. Респондентов просят оценить степень их удовлетворенности в семи областях обслуживания:

- фонд;
- комфорт среды;
- общий уровень обслуживания;
- информационные услуги;
- программы и выставки;
- персонал;
- услуги телефонной связи и электронной почты.

Данные опроса рассчитываются для получения сводного индекса, т. е. индекса удовлетворенности клиентов (Customer Satisfaction Index, CSI), который служит ключевым показателем эффективности библиотеки для NLB. CSI ежегодно обновляется для отслеживания общей эффективности организаций — членов NLB. Кроме того, для Национальной библиотеки Сингапура, Национального архива Сингапура и публичных библиотек этой страны рассчитываются и отслеживаются отдельные CSI. На основе оценок респондентами важности атрибутов в каждой из областей обслуживания

проводится анализ пробелов в обслуживании и проблемных областей, требующих улучшения. При этом главная цель NLB состоит в том, чтобы принять необходимые меры для улучшения обслуживания своих клиентов [34].

Дополнительно NLB внедрил сенсорные терминалы с вопросом: «Оцените, насколько вы удовлетворены визитом по шкале от 1 до 5». Данные агрегируются в режиме реального времени, что позволяет оперативно выявлять проблемы (например, длинные очереди или неработающий Wi-Fi). В 2023 г. был проведен опрос пользователей организаций NLB, в ходе которого респондентов просили оценить удовлетворенность услугами по шкале от 0 до 10, где 0 баллов — крайняя неудовлетворенность, а 10 баллов — крайняя удовлетворенность. Результаты опроса показали, что уровень удовлетворенности клиентов превосходит их ожидания, а общий балл составляет 8,45 из 10. Это стало основанием для увеличения часов работы учреждений [35].

В Публичной библиотеке Торонто (Канада) применялся CSAT-опрос в мобильном приложении библиотеки после бронирования книг. Пользователи отвечали на вопрос: «Насколько вы довольны процессом бронирования?» (шкала от 1 до 5). По результатам исследования удалось сократить время обработки запросов на 30% за счет анализа причин низких оценок. В библиотеке Массачусетского технологического института более 25 лет назад уже использовали короткие CSAT-опросы после консультаций с библиотекарями. Сотрудники просили оценить пользу от полученной информации по 5-балльной шкале. В результате анализа данных удалось повысить средний балл с 3,8 до 4,2 за 6 месяцев [23].

В Республике Корея был разработан упрощенный индекс удовлетворенности пользователей (Library Customer Satisfaction Index Lite, LCSi Lite) для публичных библиотек [36]. Используя данные, собранные в ходе анкетирования, проведенного в четырех публичных библиотеках Республики Корея, было определено, что на удовлетворенность клиентов в наибольшей степени влияют следующие аспекты качества обслуживания:

- персонал библиотеки;
- библиотечные ресурсы и услуги для пользователей;
- помещения и оборудование.

В результате анализа выявлены значимые факторы, оказывающие влияние на каждое направление: для библиотечного персонала таких

факторов три, для библиотечных ресурсов и пользовательских услуг — четыре, для помещений и оборудования — два.

### Выводы

Проведенный анализ практики сбора и использования обратной связи в библиотеках разных типов показал, что эта проблема является актуальной для многих стран. Россия не является исключением. Особенно важным изучение удовлетворенности пользователей становится в условиях снижения частоты личного контакта пользователя с библиотекарем в физическом пространстве, когда сотрудник может использовать все свои профессиональные навыки и эмоциональное воздействие, чтобы максимально удовлетворить запросы посетителя библиотеки. В условиях цифровой трансформации и сопровождающей ее фиджитализации обслуживания [37], когда большинство пользователей библиотечными услугами прибегает к ним виртуально, возможности живого контакта снижаются. В данной ситуации увеличивается зависимость от многочисленных факторов удобства для пользователей библиотечных цифровых сервисов, поэтому растет необходимость и важность использования различных методик оценки удовлетворенности пользователей библиотек. Подчеркнем, что большинство используемых в зарубежных библиотеках методов анализа обратной связи и индексов удовлетворенности пользователей не требуют специальной подготовки библиотекарей и дополнительных финансовых ресурсов, что могло бы препятствовать распространению данной практики в Российской Федерации.

Безусловно, требуется такой серьезный и невосполнимый для конкретного человека ресурс, как его рабочее время, но полагаю, что абсолютное большинство и рядовых сотрудников наших библиотек, и их руководители заинтересованы в получении более объективной оценки своего труда.

### Примечание

<sup>1</sup> International Standard ISO 11620 : Information and Documentation — Library Performance Indicators : [фрагмент]. 4th ed. Geneva, 2023. V, 9 p. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/83126/b98b7625ceaa4d0293e24d13392b7b6e/ISO-11620-2023.pdf> (дата обращения: 30.03.2025).

### Список источников

1. Hill N., Brierley J., MacDougall R. How to Measure Customer Satisfaction. 2nd ed. Abingdon ; New York : Routledge, 2003. 160 p. DOI: 10.4324/9781315253107.
2. Hill N., Alexander J. The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement. 3rd ed. Abingdon ; New York : Routledge, 2006. 288 p. DOI: 10.4324/9781315239279.
3. Chatterji M. User-Centered Assessment Design An Integrated Methodology for Diverse Populations. New York ; London : The Guilford Press, 2025. 446 p.
4. Serving End-Users in Sci-Tech Libraries / Edited by E. Mount. New York : The Haworth Press, 1984. 134 p.
5. Experience in Libraries Applying Ethnography and Human-Centred Design / Edited by A. Priestner, M. Borg. New York ; London : Routledge, 2016. 220 p. DOI: 10.4324/9781315548609.
6. Клюев В.К. Маркетинговый подход к библиотечной микроэкономике // Научные и технические библиотеки. 1993. № 9. С. 10–22.
7. Клюев В. Маркетинговая парадигма современных публичных библиотек // Библиотечное дело. 2015. № 3 (237). С. 14–19.
8. Научно-исследовательская деятельность в региональных библиотеках: содержание и организация : сборник статей / Российская национальная библиотека ; [сост. П.А. Лодыгина ; науч. ред. В.Р. Фирсов]. Санкт-Петербург, 2023. 366 с.
9. Кантерев А.И. Займет ли библиотекарь место на информационном рынке? // Библиотековедение. 1993. № 1. С. 66–71. URL: [https://rusneb.ru/catalog/000199\\_000009\\_011082912](https://rusneb.ru/catalog/000199_000009_011082912) (дата обращения: 30.03.2025).
10. Кантерев А.И. Рынок консультационных услуг и библиотека // Научные и технические библиотеки. 1993. № 9. С. 22–32.
11. Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации отрасли культуры Российской Федерации до 2030 года : распоряжение Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2023 г. № 3550-р // Собрание законодательства Российской Федерации. 2023. № 52, ст. 9677.
12. Редькина Н.С. Технологии интернет-маркетинга для персонализации библиотечного обслуживания // Информационный бюллетень РБА. 2015. № 75. С. 21–23.
13. 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.

14. *Давыдова Н.Р.* Читатель в библиотеке. Что показали исследования? // Румянцевские чтения — 2023 : материалы Международной научно-практической конференции (18—20 апреля 2023 г.) : [в 3 ч.]. Москва : Пашков дом, 2023. Ч. 1. С. 211—216.
15. *Вихрева Г.М., Шевченко М.А.* Среднестатистический «портрет» современного читателя ГПНТБ СО РАН // Труды ГПНТБ СО РАН. 2024. № 1 (21). С. 62—72. DOI: 10.20913/2618-7515-2024-1-62-72.
16. Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания : пособие для руководителей библиотек / Российская национальная библиотека, Российская библиотечная ассоциация ; отв. сост. и рук. проекта Л.В. Куликова. Санкт-Петербург, 2013. 174 с.
17. *Пол Р., Бокхорст П.* Измерение качества деятельности библиотек / пер. с англ. [и науч. ред. Г.А. Кисловской] ; Российская государственная библиотека. Москва : Пашков дом, 2008. 314 с.
18. *Кантерев А.И.* Цифровой профиль пользователя библиотек: структурно-функциональный подход. (Часть 1) // Научные и технические библиотеки. 2024. № 7. С. 82—102. DOI: 10.33186/1027-3689-2024-7-82-102.
19. *Кантерев А.И.* Цифровой профиль пользователя библиотек: структурно-функциональный подход. (Часть 2) // Научные и технические библиотеки. 2024. № 8. С. 38—61. DOI: 10.33186/1027-3689-2024-8-38-61.
20. *Кантерев А.И.* Перспективы использования датацентрированного подхода в управлении библиотечной деятельностью // Современные технологии управления. 2024. № 2 (106). С. 1—21.
21. *Cook C., Heath F., Thompson B.* Score Norms for Improving Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study // Libraries and the Academy. 2002. Vol. 2, № 1, pp. 13—26. DOI: 10.1353/pla.2002.0007.
22. LibQUAL+ 2013 Survey / Association of Research Libraries ; C. Cook, M. Kyriallidou, F. Heath, G. Roebuck, B. Thompson, A. Yeager. Washington, 2013. 101 p.
23. *Hernon P., Whitman J.R.* Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-Based Approach for Libraries. Chicago ; London, 2001. 181 p.
24. *Jacobs L., Wessels L.* Digital Twinning in Conceptualising Metaversity Academic Library Information Hubs // South African Journal of Libraries and Information Science. 2024. Vol. 90, № 2. P. 1—10. DOI: 10.7553/90-2-2386.
25. *Lin W.-H., Chang S.-S., Li P., Chiu T.-T., Lou S.-J.* Exploration of Usage Behavioral Model Construction for University Library Electronic Resources from Deep Learning Multilayer Perceptron // Proceedings of the 2019 IEEE International Conference on Consumer Electronics, 20—22 May 2019, Taiwan. Yilan, 2019. P. 1—2. DOI: 10.1109/ICCE-TW46550.2019.8991756.
26. *Anoop A., Ubale N.A.* Cloud Based Collaborative Filtering Algorithm for Library Book Recommendation System // Proceedings of the 2020 Third International Conference on Smart Systems and Inventive Technology, 20—22 August 2020, India. Tirunelveli, 2020. P. 695—703. DOI: 10.1109/ICSSIT48917.2020.9214243.
27. *Кантерев А.И.* Практика использования рекомендательных систем в библиотеках // Культура: теория и практика. 2024. № 1 (56). URL: <http://theoryofculture.ru/issues/133/1636> (дата обращения: 30.03.2025).
28. *Bi S., Wang C., Zhang J., Huang W., Wu B., Gong Y., Ni W.* A Survey on Artificial Intelligence Aided Internet-of-Things Technologies in Emerging Smart Libraries // Sensors. 2022. Vol. 22, issue 8, 2991. DOI: 10.3390/s22082991.
29. Libraries, Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age / Ed. by R. Audunson, H. Andresen, C. Fagerlid, E. Henningsen, H.-C. Hobohm, H. Jochumsen, H. Larsen, T. Vold. Berlin ; Boston, 2020. 370 p. DOI: 10.1515/9783110636628.
30. *Rune G.* The Kostra Project : contributed paper : summary / submitted by Statistics Norway. Geneva, 2001. 3 p. URL: <https://digitallibrary.un.org/record/431440?v=pdf> (дата обращения: 30.03.2025).
31. *Ariel Yu.* Central Public Library Reopens with New Marine Biodiversity Space, Generative AI Storytelling // The Straits Times. 2024. January 12. URL: <https://www.straitstimes.com/singapore/central-public-library-reopens-sports-new-marine-biodiversity-space-for-children-and-generative-ai-storytelling> (дата обращения: 30.03.2025).
32. The New York Public Library : 2024 : Annual Report. New York, 2024. 56 p. URL: [https://www.nypl.org/sites-drupal/default/files/2025-01/NYPL\\_Annual\\_Report\\_2024\\_0.pdf](https://www.nypl.org/sites-drupal/default/files/2025-01/NYPL_Annual_Report_2024_0.pdf) (дата обращения: 30.03.2025).
33. *Vänttinen K.* Literacy in Helsinki City Strategy — Comments to the Nordic Libraries Annual Conference Themes : [video] // Kirjastokaista : [библиотечный канал Финляндии]. URL: <https://www.kirjastokaista.fi/en/katri-vanttinen-literacy-in-helsinki-city-strategy-comments-to-the-conference-themes/> (дата обращения: 30.03.2025).
34. *Lee A., Gomez B.* Annual Tracking of User Satisfaction with Library Services Through a Customer Satisfaction Index : 11th Qualitative and Quantita-

- tive Methods in Libraries International Conference / European University Institute. Florence, 2019 // Research Gate : сайт. URL: [https://www.researchgate.net/publication/334048539\\_Annual\\_Tracking\\_of\\_User\\_Satisfaction\\_with\\_Library\\_Services\\_Through\\_a\\_Customer\\_Satisfaction\\_Index/citations](https://www.researchgate.net/publication/334048539_Annual_Tracking_of_User_Satisfaction_with_Library_Services_Through_a_Customer_Satisfaction_Index/citations) (дата обращения: 30.03.2025).
35. National Library Board's Year-in-Review 2023 // National Library Board of Singapore : сайт. URL: <https://www.nlb.gov.sg/main/about-us/press-room-and-publications/media-releases/2024/YIR2023> (дата обращения: 30.03.2025).
36. *Dong-Geun O.* How to Measure Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty of Public Library Users: Application of Library Customer Satisfaction Index (LCSI) Lite Model // Journal of Librarianship and Information Science. 2022. Vol. 55, issue 3. P. 719–733. DOI: 10.1177/09610006221101193.
37. *Каптерев А.И.* Использование инструментов фиджитализации в библиотечно-библиографическом обслуживании // Библиотековедение. 2024. Т. 73, № 6. С. 520–531. DOI: 10.25281/0869-608X-2024-73-6-520-531.

Статья поступила в редакцию 13.02.2025; одобрена после рецензирования 07.03.2025; принята к публикации 22.05.2025.

# Assessment of Library Users' Satisfaction as a Reserve for Improving Service Efficiency

**Andrey I. Kapterev,**

Russian State Library, 3/5 Vozdvizhenka Str., Moscow, 119019, Russia

Moscow City University, 4 Vtoroy Selskohoziastvenny Proezd, Moscow, 129226, Russia

ORCID 0000-0002-2556-8028; SPIN 9195-3150; [kapterev@narod.ru](mailto:kapterev@narod.ru)

**Abstract.** The possibilities of practical application of methods for assessing the satisfaction of library users in developed countries committed to the development of customer-centered economy are shown. The study of user satisfaction is a key element of strategic library management. It allows to adjust the range of services, to make changes in the acquisition policy, to shift priorities in advertising library services, to personalize library and bibliographic services. A comparative analysis of domestic and some foreign publications is presented with the identification of methods used in libraries of different countries. Customer focus of any service, including personalization of library service, should be based on a data-centered approach to management, so a detailed analysis of the links in the system “library” is necessary for librarians to make informed decisions. The subject of the study was to investigate practical methods of assessing user satisfaction with library services in developed countries. This material is of interest to those libraries that strive for personalized service to their users and proactive satisfaction of their information needs. The following methods were applied: content analysis of documents to characterize the degree of study of the issue and use in the activities of libraries; comparative analysis to identify the effectiveness of the analyzed services in library and information activities.

**Key words:** library, library and information activity, library services, personalization of library services, customer-centered economy, customer focus, user satisfaction, user research, assessment methods, management, artificial intelligence, library research, service efficiency improvement, surveys, efficiency index, digital transformation, digitalization.

**Citation:** Kapterev A.I. Assessment of Library Users' Satisfaction as a Reserve for Improving Service Efficiency, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2025, vol. 74, no. 3, pp. 276–286. DOI: 10.25281/0869-608X-2025-74-3-276-286.

## References

- Hill N., Brierley J., MacDougall R. *How to Measure Customer Satisfaction*. 2nd ed. Abingdon, New York, Routledge Publ., 2003, 160 p. DOI: 10.4324/9781315253107.
- Hill N., Alexander J. *The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. 3rd ed. Abingdon, New York, Routledge Publ., 2006, 288 p. DOI: 10.4324/9781315239279.
- Chatterji M. *User-Centered Assessment Design an Integrated Methodology for Diverse Populations*. New York, London, The Guilford Press Publ., 2025, 446 p.
- Mount E. (ed.) *Serving End-Users in Sci-Tech Libraries*. New York, The Haworth Press Publ., 1984, 134 p.
- Priestner A., Borg M. (eds.) *Experience in Libraries Applying Ethnography and Human-Centred Design*. New York, London, Routledge Publ., 2016, 220 p. DOI: 10.4324/9781315548609.
- Klyuev V.K. Marketing Approach to Library Microeconomics, *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 1993, no. 9, pp. 10–22 (in Russ.).
- Klyuev V. Marketing Paradigm of Modern Public Libraries, *Biblioteknoe delo* [Librarianship], 2015, no. 3 (237), pp. 14–19 (in Russ.).
- Lodygina P.A., Firsov V.R. (eds.) *Nauchno-issledovatel'skaya deyatel'nost' v regional'nykh bibliotekakh: sodержanie i organizatsiya: sbornik statei* [Research Activities in Regional Libraries: Content and Organization: collected articles]. St. Petersburg, 2023, 366 p.
- Kapterev A.I. Will a Librarian Take a Place in the Information Market? *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 1993, no. 1, pp. 66–71. Available at: [https://rusneb.ru/catalog/000199\\_000009\\_011082912](https://rusneb.ru/catalog/000199_000009_011082912) (accessed 30.03.2025) (in Russ.).
- Kapterev A.I. The Consulting Services Market and the Library, *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 1993, no. 9, pp. 22–32 (in Russ.).
- On Approval of the Strategic Direction in the Digital Transformation of the Cultural Sector of the Russian Federation up to 2030: Decree of the Government of the Russian Federation of December 11, 2023, no. 3550-r, *Sobranie zakonodatel'stva Rossiiskoi Federatsii* [Collected Legislation of the Russian Federation], 2023, no. 52, art. 9677 (in Russ.).
- Redkina N.S. Internet Marketing Technologies for Personalization of Library Service, *Informatsionnyi byulleten' RBA* [Information Bulletin of the RLA]. 2015, no. 75, pp. 21–23 (in Russ.).
- Neustroeva A.B. Satisfaction of Readers with the Quality and Availability of Library Services in National Library of the Sakha Republic (Yakutia), *Sotsiodinamika* [Sociodynamics], 2018, no. 12, pp. 106–113. DOI: 10.25136/2409-7144.2018.12.28354 (in Russ.).
- Davydova N.R. The Reader Is at the Library. What Do the Studies Say? *Rumyantsevskie chteniya – 2023: materialy Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii (18–20 aprelya 2023 g.)* [Rumyantsev Readings – 2023: Proceedings of the International Research and Practice Conference (April 18–20, 2023)]. Moscow, Pashkov Dom Publ., 2023, part 1, pp. 211–216 (in Russ.).
- Vikhreva G.M., Shevchenko M.A. The Average “Portrait” of SPSTL SB RAS Contemporary Reader, *Trudy GPNTB SO RAN* [Proceedings of SPSTL SB RAS], 2024, no. 1 (21), pp. 62–72. DOI: 10.20913/2618-7515-2024-1-62-72 (in Russ.).
- Kulikova L.V. (ed.) *Obespechenie kachestva informatsionno-bibliotchnogo obsluzhivaniya: posobie dlya rukovoditelei bibliotek* [Quality Assurance of Information and Library Services: a manual for library managers]. St. Petersburg, 2013, 174 p.
- Poll R., Boekhorst P. *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*. Moscow, Pashkov Dom Publ., 2008, 314 p. (in Russ.).
- Kapterev A.I. Library User Digital Profiling: The Structural and Functional Approach. (Part I), *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 2024, no. 7, pp. 82–102. DOI: 10.33186/1027-3689-2024-7-82-102 (in Russ.).
- Kapterev A.I. Library User Digital Profiling: The Structural and Functional Approach. (Part II), *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 2024, no. 8, pp. 38–61. DOI: 10.33186/1027-3689-2024-8-38-61 (in Russ.).
- Kapterev A.I. Prospects for Using a Data-Centered Approach in Library Management, *Sovremennye tekhnologii upravleniya* [Modern Management Technology], 2024, no. 2 (106), pp. 1–21 (in Russ.).
- Cook C., Heath F., Thompson B. Score Norms for Improving Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study, *Libraries and the Academy*, 2002, vol. 2, no. 1, pp. 13–26. DOI: 10.1353/pla.2002.0007.
- Cook C., Kyrillidou M., Heath F., Roebuck G., Thompson B., Yeager A. (eds.) *LibQUAL+ 2013 Survey*. Washington, 2013, 101 p.
- Hernon P., Whitman J.R. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-Based Approach for Libraries*. Chicago, London, 2001, 181 p.
- Jacobs L., Wessels L. Digital Twinning in Conceptualising Metaversity Academic Library Information

- Hubs, *South African Journal of Libraries and Information Science*, 2024, vol. 90, no. 2, pp. 1–10. DOI: 10.7553/90-2-2386.
25. Lin W.-H., Chang S.-S., Li P., Chiu T.-T., Lou S.-J. Exploration of Usage Behavioral Model Construction for University Library Electronic Resources from Deep Learning Multilayer Perceptron, *Proceedings of the 2019 IEEE International Conference on Consumer Electronics, May 20–22, 2019, Taiwan*. Yilan, 2019, pp. 1–2. DOI: 10.1109/ICCE-TW46550.2019.8991756.
  26. Anoop A., Ubale N.A. Cloud Based Collaborative Filtering Algorithm for Library Book Recommendation System, *Proceedings of the 2020 Third International Conference on Smart Systems and Inventive Technology, August 20–22 2020, India*. Tirunelveli, 2020, pp. 695–703. DOI: 10.1109/ICSSIT48917.2020.9214243.
  27. Kapterev A.I. Practical Use of Recommendation Systems in Libraries, *Kul'tura: teoriya i praktika* [Culture: Theory and Practice], 2024, no. 1 (56). Available at: <http://theoryofculture.ru/issues/133/1636> (accessed 30.03.2025) (in Russ.).
  28. Bi S., Wang C., Zhang J., Huang W., Wu B., Gong Y., Ni W. A Survey on Artificial Intelligence Aided Internet-of-Things Technologies in Emerging Smart Libraries, *Sensors*, 2022, vol. 22, issue 8, 2991. DOI: 10.3390/s22082991.
  29. Audunson R., Andresen H., Fagerlid C., Henningsen E., Hobohm H.-C., Jochumsen H., Larsen H., Vold T. (eds.) *Libraries, Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age*. Berlin, Boston, 2020, 370 p. DOI: 10.1515/9783110636628.
  30. Rune G. The Kostra Project: Contributed Paper: Summary. Geneva, 2001, 3 p. Available at: <https://digitallibrary.un.org/record/431440?v=pdf> (accessed 30.03.2025).
  31. Ariel Yu. Central Public Library Reopens with New Marine Biodiversity Space, Generative AI Storytelling, *The Straits Times*. 2024, January 12. Available at: <https://www.straitstimes.com/singapore/central-public-library-reopens-sports-new-marine-biodiversity-space-for-children-and-generative-ai-storytelling> (accessed 30.03.2025).
  32. *The New York Public Library: 2024: Annual Report*. New York, 2024, 56 p. Available at: [https://www.nypl.org/sites-drupal/default/files/2025-01/NYPL\\_Annual\\_Report\\_2024\\_0.pdf](https://www.nypl.org/sites-drupal/default/files/2025-01/NYPL_Annual_Report_2024_0.pdf) (accessed 30.03.2025).
  33. Vanttinen K. Literacy in Helsinki City Strategy – Comments to the Nordic Libraries Annual Conference Themes: video, *Kirjastokaista: Library Channel*. Available at: <https://www.kirjastokaista.fi/en/katri-vanttinen-literacy-in-helsinki-city-strategy-comments-to-the-conference-themes/> (accessed 30.03.2025).
  34. Lee A., Gomez B. Annual Tracking of User Satisfaction with Library Services Through a Customer Satisfaction Index: 11th Qualitative and Quantitative Methods in Libraries International Conference, *Research Gate: website*. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/334048539\\_Annual\\_Tracking\\_of\\_User\\_Satisfaction\\_with\\_Library\\_Services\\_Through\\_a\\_Customer\\_Satisfaction\\_Index/citations](https://www.researchgate.net/publication/334048539_Annual_Tracking_of_User_Satisfaction_with_Library_Services_Through_a_Customer_Satisfaction_Index/citations) (accessed 30.03.2025).
  35. National Library Board's Year-in-Review 2023, *National Library Board of Singapore: website*. Available at: <https://www.nlb.gov.sg/main/about-us/press-room-and-publications/media-releases/2024/YIR2023> (accessed 30.03.2025).
  36. Dong-Geun O. How to Measure Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty of Public Library Users: Application of Library Customer Satisfaction Index (LCSI) Lite Model, *Journal of Librarianship and Information Science*, 2022, vol. 55, issue 3, pp. 719–733. DOI: 10.1177/09610006221101193.
  37. Kapterev A.I. Use of Phygitalization Tools in Library and Bibliographic Services, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2024, vol. 73, no. 6, pp. 520–531. DOI: 10.25281/0869-608X-2024-73-6-520-531 (in Russ.).

The article was submitted 13.02.2025; approved after reviewing 07.03.2025;  
accepted for publication 22.05.2025.