

грессивно развивающаяся информационная среда требует от библиотек совершенно нового подхода к оценке исторического прошлого нашей страны, выраженного в уникальных документах, имеющих большое культурно-историческое значение, а также в расширении возможностей использования библиотечного фонда.

1. Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации» [Электронный ресурс] : распоряжение Правительства РФ от 28.07.2017 г. № 1632-р // Гарант : информ.-правовой портал. URL: <https://base.garant.ru/71734878/> (дата обращения: 18.01.2022).

2. *Тикунова И.П.* Библиотека в контексте Четвертой промышленной революции: основные направления цифровизации // Библиотечное дело. 2020. № 2. С. 21–26.

3. Об утверждении Стратегии развития библиотечного дела в Российской Федерации на период до 2030 года : распоряжение Правительства РФ от 13 марта 2021 г. № 608-р // Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации. URL: <https://docs.cntd.ru/document/573910950> (дата обращения: 18.01.2022).

4. Методические рекомендации по оцифровке библиотечных фондов. 2-е изд., испр. и доп. / Гос. универ. науч. б-ка Краснояр. края ; сост.: Т.А. Вольская, В.С. Курнатов ; ред. Т.И. Матвеева. Красноярск, 2018. 24 с.

*Е.А. Кветкина*

## **Онлайн-опрос как инструмент мониторинга научными библиотеками удовлетворенности пользователей сервисами и информационными ресурсами**

Раскрываются особенности и преимущества использования онлайн-опроса на сайте библиотеки как формы исследования удовлетворенности пользователей информационными ресурсами и сервисами библиотеки. Приводятся результаты изучения распространенности данной формы опроса в научных библиотеках Беларуси, а также опыт применения онлайн-опросов в российских научных библиотеках.

*Ключевые слова:* онлайн-опрос, удовлетворенность пользователей, научные библиотеки, сервисы библиотеки, информационные ресурсы.

*E. Kvetkina*

## **Online survey as a tool for monitoring users satisfaction with services and information resources of scientific libraries**

The features and advantages of using an online survey on the library website as a form of research on user satisfaction with information resources and library services are revealed. The results of studying the prevalence of this form of survey in scientific libraries of Belarus, as well as the experience of using online surveys in Russian scientific libraries are given.

*Keywords:* online survey, user satisfaction, scientific library, library services, informational resources.

В условиях высокой конкуренции на рынке информационных услуг научные библиотеки стремятся обеспечить качественное обслуживание пользователей. Необходимым условием достижения указанной цели является мониторинг востребованности услуг и информационных ресурсов, изучение их качества в оценке потребителей. Для этого используются различные исследовательские технологии и инструменты. Одним из самых распространенных является опрос.

Существует множество форм и типов опросов. Опросы могут быть представлены в форме анкет, бесед, интервью, опросов по электронной почте, по телефону, опросов на сайтах – онлайн-опросов и др. [1]. Все более активное использование сетевых технологий для предоставления информационных ресурсов и услуг научными библиотеками и сайта как ключевого элемента информационной системы, коммуникационного канала актуализирует и перенос исследовательских процедур в интернет-пространство, в том числе использование онлайн-опросов.

При онлайн-опросах, проводимых библиотеками с использованием сайта, на нем размещается предложение принять участие в онлайн-опросе со ссылкой на онлайн-анкету. В этом случае серверная программа принимает ответы, обрабатывает результаты и может выводить их в форме графика на странице этого же сайта. Онлайн-опросы могут быть двух видов: а) опрос

онлайн-панели; б) опрос на сайте со ссылкой на онлайн-анкету [2]. В зависимости от структуры вопросов опросы могут быть структурированные, состоящие только из закрытых вопросов (с вариантами ответов, без возможности свободного ответа); полуструктурированные, содержащие вопросы как с вариантами ответа, так и с возможностью свободного ответа респондентов; слабо структурированные, состоящие из открытых вопросов (без вариантов ответа, респондент отвечает сам); неструктурированные, содержащие список тем, по которым ведется обсуждение [3].

Проведенный анализ сайтов республиканских научных библиотек Беларуси позволил сделать вывод, что онлайн-опрос как инструмент мониторинга качества оказания услуг не получил столь широкого распространения, как в российских библиотеках. Из наиболее значимых по содержательной многоаспектности, целенаправленности проведения необходимо отметить онлайн-опрос, организованный Республиканской научно-технической библиотекой с использованием Google Формы (<https://rlst.org.by/2020/12/16/anketirovanie/>). Онлайн-анкета включает в себя 13 вопросов и позволяет получить информацию как об информационных потребностях и предпочтениях пользователей (целевой направленности обращения в библиотеку, востребованности традиционных и электронных ресурсов, баз данных, предпочтительных формах использования ресурсов и др.), так и об их активности как потребителей информации (читательский стаж, частота посещения библиотеки). Значительное место в анкете занимают вопросы, направленные на изучение удовлетворенности респондентов услугами библиотеки, ее ресурсами и предоставляемым доступом к ресурсам, информированием, организованной библиотекой рекламой о ресурсах, услугах, сервисах. Анкета включает в себя закрытые дихотомические, шкальные вопросы, вопросы-меню и открытые вопросы. Все это позволяет получить комплексную оценку удовлетворенности пользователей работой библиотеки.

Изучение сайтов российских научных библиотек показало распространенность использования рассматриваемого инструментария по оценке качества оказываемых услуг. Данная работа

проводится в контексте выполнения постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 [4], функционирования в библиотеках систем менеджмента качества.

Анализ представленного инструментария свидетельствует о разнообразии форм онлайн-анкеты: есть краткие опросники, состоящие из одного вопроса, многостраничные опросы на большое количество вопросов, список из нескольких вопросов на одной странице, опросники с развернутыми вариантами ответа, односложными ответами, возможностью выбора нескольких вариантов, оценочные ответы, шкалы, открытые вопросы с полями для заполнения пользователями. Расположение опросов на сайтах также вариативно: одни опросы интегрированы на страницу сайта, другие осуществляются через ссылку на другую страницу для прохождения опроса. В некоторых опросах есть функция просмотра ответов других пользователей, что также может быть применимо в отдельных случаях.

Рассмотрим сами опросы и их содержание. Кроме типовых опросов, интегрированных на сайт библиотеки с портала государственных услуг Российской Федерации, многие научные специальные библиотеки России разработали оригинальные онлайн-опросы, исходя из целей своего исследования. В основном такие опросы направлены на анализ удовлетворенности пользователей ресурсами, услугами, материально-технической базой, графиком работы, персоналом библиотеки и т. д. Некоторые библиотеки включают в анкеты вопросы о предпочитаемых, наиболее часто используемых услугах; о полезности сайта библиотеки; о качественных характеристиках оказываемых услуг. Встречаются опросы, полностью построенные на оценке качества ресурсов и услуг библиотеки.

При этом в подобных опросах зачастую отсутствует логическая последовательность вопросов, что особо заметно в больших опросах (больше 15 вопросов), пользователю приходится перескакивать с темы на тему, анкету становится проблематичнее заполнять и, как следствие, пользователи могут просто не закончить опрос.

Кроме логического построения вопросов, также важен сбор данных о пользователях в онлайн-опросах. Учитывая широкую популярность удаленных источников информации, есть возможность получить данные о незарегистрированной/фактически не посещающей библиотеку группе пользователей, которые при этом пользуются электронными сервисами и ресурсами библиотеки. Также в опросах, проводимых научными специальными библиотеками, выделяется большее количество уточняющих вопросов о пользователе, чем в обычных опросах, например, уточняющие вопросы об области исследований, научной степени/должности.

Изучение вопроса и обобщение опыта российских научных библиотек по проведению онлайн-опросов позволяет выделить ряд преимуществ рассматриваемого инструментария в сравнении с традиционной формой опроса/анкетированием как для пользователей, так и для самой библиотеки на всех этапах его организации: при разработке, заполнении анкет и последующей обработке полученных данных.

Так, при подготовке онлайн-опроса можно использовать следующие возможности:

- добавление мультимедиа. Появляется возможность добавления в опрос мультимедийных файлов, качественных изображений без дополнительных затрат;

- усложнение структуры опроса. Возможность включать дополнительные вопросы/варианты ответа, при выборе определенных ответов в предыдущих вопросах или делать недоступными некоторые вопросы в зависимости от предыдущих ответов. Например, в случае, если пользователь отвечает, что он удаленный пользователь/не зарегистрирован в библиотеке, ответы на вопросы о графике работы, любимом читальном зале и т. д. автоматически недоступны;

- легкость внесения изменений на любом этапе исследования. Поскольку вопросы в онлайн-опросе не распечатываются, есть возможность изменить его не только на этапе составления, но и при необходимости, после запуска на сайте;

- запрограммировать получение большего объема данных об электронных сервисах и ресурсах библиотеки. Поскольку

пользователи проходят опрос с сайта библиотеки, можно уделить большее внимание блоку вопросов об электронных ресурсах и сервисах библиотеки и провести более глубокое исследование этих вопросов, так как пользователи сайта библиотеки с большей вероятностью пользуются ими.

Заполнение анкеты при онлайн-опросе представляет следующие преимущества:

- отсутствие предварительной работы с пользователями библиотеки и добровольность заполнения. Библиотекаря не требуется убеждать пользователей пройти опрос, пользователь решает заполнять ли ему опрос самостоятельно, без давления на него со стороны библиотекаря;

- свободный график заполнения. Пользователь сам решает, где и когда ему принять участие в опросе;

- задействуется меньшее количество сотрудников библиотеки. Для проведения опроса среди читателей не нужно дополнительно задействовать отдел обслуживания, читальные залы;

- исключается влияние интервьюера. Пользователи честнее отвечают на вопросы, охотнее дают оценки и указывают на недостатки, когда проходят опрос одни, чем в присутствии интервьюера;

- возможность постоянного проведения опроса без дополнительных затрат. При постоянном проведении опроса появляется возможность выделять определенные промежутки времени для оценки полученных за данное время результатов, например, проведение ежегодного исследования на основе полученных данных;

- конфиденциальность. При заполнении онлайн-анкет не требуется указывать свои личные данные, такие как фамилия, имя, год рождения и т. д. Вопросы о пользователе, как правило, ограничиваются примерным указанием возраста в определенном промежутке и сферой научных интересов пользователя.

Обработка результатов онлайн-опроса также имеет свои особенности:

- экономия времени при обработке данных. В онлайн-опросах пропускается этап расшифровки и перевода ответов

респондентов из заполненных вручную анкет в электронный вариант;

– бóльшая точность и простота обработки полученных данных. Также исключаются ошибки при прочтении анкет, упрощается последующая систематизация результатов.

Таким образом, новые оперативные формы и инструменты исследования удовлетворенности пользователей сервисами и информационными ресурсами научных библиотек соответствуют информационному поведению современных пользователей и их ожиданиям, новым моделям взаимодействия библиотек и пользователей. Профессиональный анализ результатов опроса позволяет оперативно не только оценивать качество услуг и ресурсов, но и своевременно разрабатывать корректирующие и предупреждающие мероприятия, прогнозировать возникновение новых информационных потребностей пользователей, отвечать на их новые ожидания.

1. Плевакова М.А., Калужная Т.А. Обзор методов изучения информационных потребностей ученых и специалистов // Библиосфера. 2017. № 3. С. 101–111.

2. Шатило М.Г. Классификация методов опроса в социологии // Социальные исследования. 2017. № 2. С. 51–59.

3. Там же.

4. Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Рос. Федерации, 12 дек. 2012 г. № 1284 // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации. URL: <https://docs.cntd.ru/document/902385986> (дата обращения: 08.02.2022).