

## ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ИНФОРМАЦИОННИТЕ УСЛУГИ В ЦЕНТРАЛНА МЕДИЦИНСКА БИБЛИОТЕКА

ЖЕНЯ СУРЧЕВА,  
ИВАН АЛЕКСАНДРОВ, ПЕПА КОЦИЛКОВА

През учебната 2006/2007 г. в ЦМБ бе проведено второто проучване на потребителското мнение за качеството на информационните услуги и използваемостта на фондовете на библиотеката.

Цел на това проучване беше изследване качеството на работата на ЦМБ: установяване на интереса към определени информационни източници; оптимизиране на съдържанието на фондовете, организацията на трудовия процес и на работната среда в ЦМБ.

### Задачи:

- установяване съвременното състояние на потребителската аудитория (кой посещава ЦМБ);
- събиране на данни за най-предпочитаните информационни източници;
- установяване на потребителското мнение за издателската дейност на ЦМБ;
- установяване на потребителското мнение за количеството и качеството на достъпните източници;
- събиране на препоръки за оптимизация на библиотечната работа с посетителите.

### Методи

За постигане на така поставените цел и задачи бе използван утвърденият в проучванията за качеството на работа на една организация метод – изследване мнението на потребителите (2, 3, 5, 6). Трябва да отбележим, че според литературните данни библиотечните потребители определят като „качествени“ онези вид услуги, които в най-голяма степен отговарят на очакванията им – т.е. няма точна дефиниция за това що значи високо качество на работата на една библиотека в съзнанието на потребителите. Бе проведена индивидуална анонимна анкета с въпросници, съдържащи 13 въпроса от затворен, полуотворен и отворен тип. В анкетната карта се съдържаха групи с въпроси, изясняващи демографските данни, професионалния статус, честотата на посещенията и промените ѝ, използваемостта на различните информационни източници, популярността на издателската дейност, оценката на качеството и количеството на достъпните в ЦМБ източници. Дадена беше и възможност за даване на свободни предложения за подобряване на нашата работа с посетителите. (Трябва да споменем, че подобно

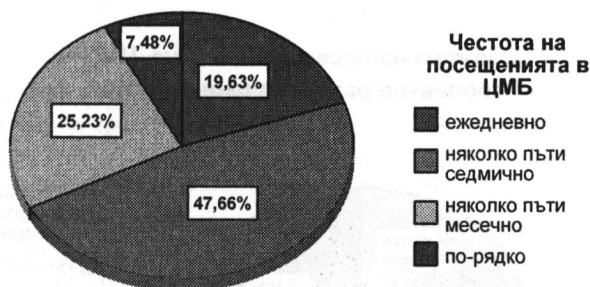
изследване бе проведено и през 2001 г., като с цел сравнимост анкетната карта бе създадена по модела на онази от преди 6 години.) Въпросниците бяха поставени на входа на библиотеката и бе осигурена урна (запечатана кутия), за оставяне на попълнените. В началото на май 2007 г. същата анкетна карта бе качена на новата интернет-страница на библиотеката и някои респонденти дадоха своето мнение он-лайн. Не е търсена репрезентативност на извадката, така че отговорите дават представа за мнението на отзовалите се по собствена инициатива потребители – т.е на онези, които най-много се интересуват от доброто качество на работата. Резултатите обработихме с непараметрични статистически методи чрез статистическия пакет SPSS V. 11.

**Резултати**

До 10 юли 2007 г. са събрани мненията на 107 потребители. От всички отговорили жените са 60 (57,7%) , а мъжете – съответно 44 лица или 42,3%. На възраст до 25 години са 59,6% от всичките 99 отговорили на въпроса лица, между 25 и 35 г. – 20,2%, между 36 и 45 г. – 12,1%; между 46 и 55 г. – 3%, между 56 и 65 г. – 1% и над 65 г. – 4%. Прави впечатление, че 91,9% от всички отговорили са до 45 години. Тъй като и през 2001 г. на потребителите под 40-годишна възраст се е паднал дял от 87,9%, можем да заключим, че библиотеката в ролята си на университетско звено продължава да обслужва информационните потребности предимно на млади хора. Същото може да се види и от отговорите, демонстриращи професионалния статус на респондентите: от всички 100 лица, отговорили на въпроса, 60% са студенти, 11% – преподаватели в МУ, 25% – медицински специалисти и 4% – други специалисти. Разпределението на отговорите на същия въпрос през 2001 г. е следното: студенти – 65%; преподаватели – 5%; медицински специалисти – 22,1% и други специалисти: 7,9% – или забелязваме леко понижение на процента на студентските отговори за сметка на преподавателските мнения. Честотата на посещенията за цялата група може да се види на *фигура 1*.

*Фигура 1*

**Честота на посещенията в ЦМБ  
в проценти (N=107)**



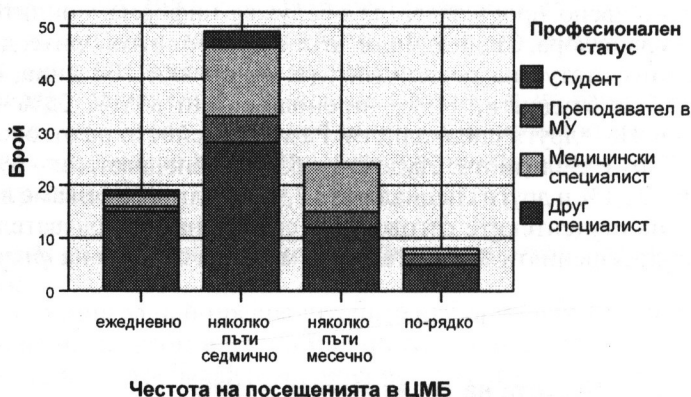
Честотата на посещенията в ЦМБ през 2007 и през 2001 г. е представена в *Таблица 1* :

Честота на посещенията	Брой 2007 г.	Процент 2007 г.	Брой 2001 г.	Процент 2001 г.
Ежедневно	21	19,6	23	16,5
Няколко пъти седмично	51	47,7	76	71,2
Няколко пъти месечно	27	25,2	30	21,6
По-рядко	8	7,5	10	7,2
<b>Общо отговорили:</b>	<b>107 лица</b>	<b>100</b>	<b>139 лица</b>	<b>100</b>

Различните социо-професионални групи посещават библиотеката различно често (Фиг. 2), но поради малкия брой респонденти и липсата на представителност на извадката не можем да говорим за статистическа значимост на тези отличия поне за настоящия момент. Подобно е и разпределението по тези критерии и в нашето предишно изследване, въпреки че там между двете променливи има известна зависимост.

Фигура 2

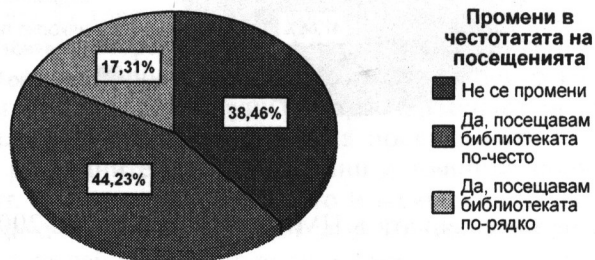
Честота на посещенията според професионалния статус  
N = 100



Данните за промяната на посещаемостта през последните години се разпределят както е показано на фигура 3.

Фигура 3

Промяна на посещаемостта на ЦМБ -  
процентно разпределение (N=104)



На въпроса за причините за промяна в посещаемостта в посока намаление на посещенията отговор са дали 37 лица или 34,9 % от цялата група. Ето някои от причините, посочени в *таблица 2*:

*Таблица 2*

**Причини за намаляване на посещаемостта през последните години**

Причини за намаляване на посещаемостта	Брой	Процент от отговорилите
Завърших обучението си	8	21,6
Ползвам друга библиотека	4	10,8
Работата ми не изисква посещения на библиотеки	11	29,7
Друго – моля, посочете какво	14	37,8
<b>Общо дали отговор:</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Под „друго“ респондентите посочват следните по-важни причини (общо 17 посочени) :

- липса на време (най-често поради трудова заетост) – 4 отговора;
- майчинство – 1 отговор;
- обезмисляне на заниманията с научна работа – 1 отговор;
- наличие на собствени учебници и достъп до интернет (добра материална осигуреност) – 1 отговор;
- забележки към обстановката в библиотеката – 3 отговора;
- забележки по повод продължителността та работното време – 1 отговор.

Два отговора засягат увеличената посещаемост. Според респондентите причината е увеличената необходимост от знания с напредването на тяхното следване (явно става дума за студенти).

Разпределението на отговорите за използваемостта на различните видове услуги в низходящ ред е представено в *Таблица 3*.

*Таблица 3*

**Използваемост на различни информационни услуги**

Най-често ползвани услуги:	Брой отговорили	Процент от цялата група
Достъп до монографии, учебници, книги	83	77,6
Търсене на информация чрез интернет	43	40,2
Контакти чрез електронната поща	32	29,9
Достъп до периодични издания	30	28,3
Работа с бази данни в комп. зала	24	22,4
Търсене на публикации чрез КИО	11	10,3
Изработване на цитатни справки чрез КИО	8	7,5
Възможности за публикуване на собствени изследвания	5	4,7
Други услуги на ЦМБ	11	10,3

През 2001 г. 72,3% са посочили, че ползват в ЦМБ монографии, книги и

учебници, 31,2% – периодика, 28,4% ползват интернет за търсене на информация, 19,9% ползват ЦМБ за проверка на електронната си поща, 10,6% работят с достъпните само тук бази данни и 4,3% ползват услуги на отдел КИО. Тези данни сочат, че основният интерес на потребителите е насочен отново към книгите, монографиите и учебниците – източници, които и като количество, и като адекватно съдържание могат да бъдат намерени единствено в богатите фондове на библиотеките. Нарастнало е самостоятелното търсене на информация по интернет и използваемостта на електронната поща – процес, който е свързан с все по-широкото разпространение на компютрите и използването на световната мрежа и в нашата страна. Потребителите използват все по-малко периодични издания, което може да се обясни с намаления ни абонамент през последните години, но пък използваемостта на пълнотекстовите бази данни (достъпни само в компютърната зала) съответно е нарастнала. Нарастнало е и търсенето на услугите на отдел КИО – не толкова за търсене на библиографски тематични справки, колкото за консултантски услуги и изготвяне на справки за цитирания. Все още издателската дейност на библиотеката не е широко известна сред медицинското съсловие.

Откриха се статистически значими зависимости между професионалния статус и използваемостта на периодиката ( $\chi^2=13,605$ ,  $p<0,003$ ,  $\Phi=0,369$ ); използваемостта на отдел КИО за търсене на информация ( $\chi^2=22,518$ ,  $p<0,0001$ ,  $\Phi=0,475$ ) и за справки за авторско цитиране ( $\chi^2=31,839$ ,  $p<0,0001$ ,  $\Phi=0,564$ ). Тези зависимости отразяват по-големия интерес на преподавателските кадри към споменатите по-горе услуги.

При отговорите под точка „друго“ впечатление правят онези, при които респондентите споменават, че не им достигат нови учебници и че понякога се налага да носят в читалните собствени (3 посочени отговора).

Най-информативни за качеството на работата са оценката за количеството на достъпните източници и за качеството на предлаганата в тях информация. Докато през 2001 г. този въпрос е бил обединен, в настоящото проучване решихме с оглед постигане по-голяма яснота както при разбирането на въпросите, така и при тълкуването на отговорите им да зададем двата въпроса поотделно.

Таблица 4

Оценка на количеството на източниците

Оценка според очакванията на потребителя	Брой	Процент от отговорилите	Кумулативен процент
Достатъчни по количество	17	16,7	16,7
Количеството е задоволително	48	47,1	63,7
Недостатъчни по количество	25	24,5	88,2
Респондентът не може да даде оценка	12	11,8	100,0
<b>Общо дали отговор</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	

От всички дали отговор 63,7% дават позитивен отговор за количеството на наличните източници. Проблем все пак представлява останалата една четвърт от потребителите, не намерили търсения от тях източник.

Относно качеството на достъпната информация мненията на всички отговорили се разпределят както е показано в *таблица 5*:

Таблица 5

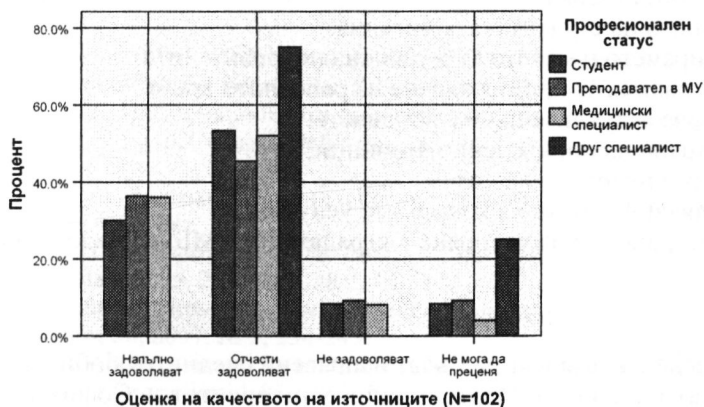
Оценка на съдържанието на източниците

Оценка според очакванията на потребителя	Брой	Процент	Кумулативен процент
Напълно задоволяват изискванията	31	30,4	30,4
Отчасти задоволяват изискванията	55	53,9	84,3
Не ги задоволяват	8	7,8	92,2
Респондентът не може да даде оценка	8	7,8	100,0
<b>Общо дали отговор:</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	

Фиг. 4 и фиг. 5 представят как се разпределят отговорите за степента на удовлетвореност на потребителите според техния статус:

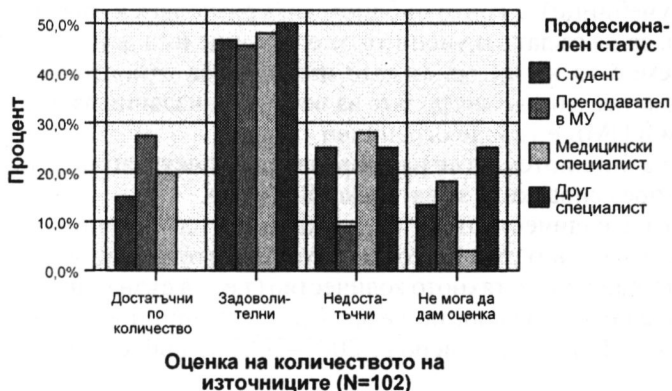
Фигура 4

Оценка на качеството на достъпните в ЦМБ източници според професионалния статус - процентно разпределение



Фигура 5

Оценка на количеството на достъпните в ЦМБ източници според професионалния статус - процентно разпределение



От тези отговори може да се заключи, че от съдържанието на информацията изцяло или отчасти са доволни 84,2 % от всички дали отговор, което позволява да направим извода, че въпреки недостига на източници потребителите са доволни от съдържанието на онези, до които имат достъп. Потребителите са по-неудовлетворени от количеството на достъпните източници, а оценяват съдържанието на достъпната информация по-високо и като цяло относителният дял на далите позитивни оценки и на двата въпроса превалява над дяла на недоволните. Подобна картина сме установили и през 2001 г., когато количеството и качеството на информацията са били оценени като „достатъчни“ от 17%, като „задоволителни“ от 49,6%, като „недостатъчни“ от 23,4% и не са могли да направят преценка 9,9% (N=141).

Само 18,1% от анкетираните публикуват в изданията на библиотеката, но пък половината от тях (52%) дават много добра, а 36 % – задоволителна оценка за издателската ни работа.

В края на въпросника на респондентите бе предложено да дадат препоръки за оптимизиране на работата. На поканата са се отзовали 60 души или 56,6% от всички.

Някои от най-честите (и за съжаление правени и преди ) препоръки засягат:

- шумната обстановка;
- отоплението на студентската читалня;
- организирането на място за отдиха на потребителите;
- има изисквания за продължаване на работното време;
- за по-бърза актуализация на фондовете;
- за абониране на определени източници;
- за по-бърза интернет-връзка;
- за намаляване цените на копирните услуги;
- за инициране и организиране в сградата на ЦМБ на дискусии по актуални теми и др.

### Изводи

От това изследване могат да бъдат направени следните обобщения:

1. ЦМБ като звено на Медицинския университет – София е посещавана предимно от млади хора (до 45 г.) и попълването на фондовете ѝ и организацията на работния процес в нея трябва да бъдат съобразени със задоволяване на техните информационни потребности.

2. През последните години респондентите са увеличили посещенията си.

3. Все още най-интересни за потребителите са големите издания (книги, монографии и учебници), с които библиотеката разполага и чиято цена на пазара е твърде висока, за да бъдат закупени те от едно лице или дори институция.

4. Използваемостта на интернет като източник за самостоятелно търсене на информация нараства, а намалява ролята на печатните издания, тъй като напоследък абонаментът им в ЦМБ е твърде ограничен.

5. Работата на библиотеката се разширява чрез консултациите, осъществявани в отдел КИО, и чрез справките за авторско цитиране.

6. Оценката на количеството и съдържанието на източниците като цяло е задоволителна, като съдържанието на източниците се оценява по-високо от потребителите в сравнение с тяхното количество (т.е. – в съзнанието на потребителя ЦМБ разполага с недостатъчно, но качествени източници на информация). Тази оценка остава устойчива през периода 2001–2007 г. въпреки нашите усилия за

обогатяване на библиотечните фондове и он-лайн достъпа до пълнотекстови масиви. Причина за това може да бъде както критичността на младите хора, така и нарастналите им информационни потребности и култура.

7. Издателската дейност на ЦМБ, макар и с много добра оценка от страна на познаващите я, се нуждае от популяризация в медицинските среди.

8. Предложенията на потребителите ни дават нови идеи за оптимизиране както на работната среда, така и на самия процес на работа.

В заключение можем да кажем, че тази анкета дава ценна информация за управлението и организацията на работата в ЦМБ. Става ясно, че според потребителите освен достатъчната и релевантна информация библиотеката трябва да задоволи и други, културни потребности, както и че съвременният читател държи на спокойната работна среда в подобна институция. Тези предложения ще бъдат използвани като аргумент за различни промени, за част от които ще търсим съдействие както от асоциациите на студентите в МУ, така и от административното ръководство.

## Литература

1. **Аргирова**, Мария и др. Проучване на четенето в библиотеката на Българската академия на науките през 1936-1942 година. // *Библиотека*, 1994, № 10, 30-41.

2. **Койчева**, Елена. Информационната компетентност на ползвателите. Из опита на академичните библиотеки на Северен Рейн-Вестфалия, Германия. // *Библиотека*, 2004, № 1, 33-41.

3. **Янакиева**, Елена. За някои промени в справочно-информационното обслужване. // *Библиотека*, 2005, № 6, 13-19.

4. **Joubert**, D. J. et al. Empowering your institution through assessment. // *Journal of the Medical Library Association*. 95, 2007 Jan., № 1, 46-53.

5. **Sahu**, Ashok Kumar. Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. // *Library Review*, 56, 2007, № 3, 234-243.

6. **Tameem**, Jamal Abbas. A model for evaluating user satisfaction with government libraries in Saudi Arabia. // *New Library World*, 93, 1992, № 5.

7. **Tennant**, M. Butson et al. Customizing for clients: developing a library liaison program from need to plan. // *Bulletin of the Medical Library Association*. 89, 2001, № 1, 8-20.

8. **Някои резултати** от анкетното проучване върху качеството на услугите в ЦМБ (2001 г.) [http://www.medun.acad.bg/cmb\\_htm/CML\\_publicacii\\_zn\\_nas.html](http://www.medun.acad.bg/cmb_htm/CML_publicacii_zn_nas.html).