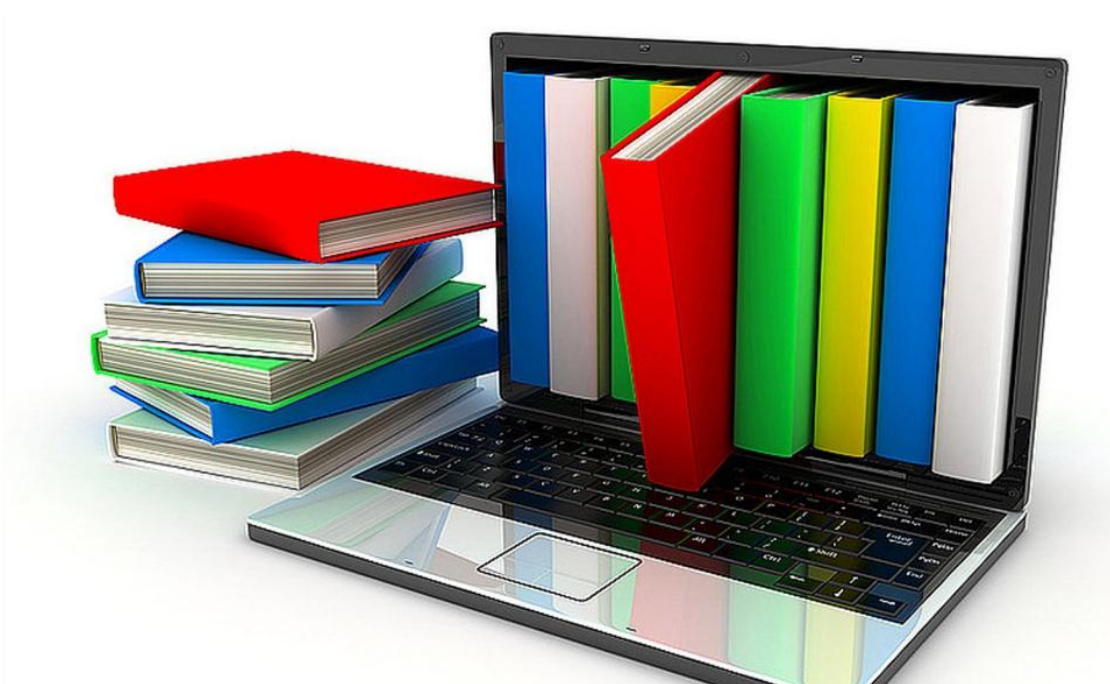


ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ «ЭЛЕКТРОННЫЕ СЕРВИСЫ БИБЛИОТЕКИ»



Исследование проводили специалисты библиотеки-филиала № 1 МБУК ЦБС г. Вилючинска во II-м квартале 2018 г.

Актуальность исследования заключается в том, что эффективность организации современного библиотечного обслуживания во многом зависит от знания специалистами потребностей пользователей конкретной библиотеки. В настоящее время МБУК ЦБС Вилючинска предоставляет набор электронных сервисов, позволяющих пользователям получать различную справочно-библиографическую информацию и услуги как на сайте библиотеки, так и непосредственно в учреждении.

Таким образом, основной **целью** исследования стало *изучение соответствия предоставляемых библиотекой услуг (электронных сервисов) потребностям пользователей для улучшения качества библиотечно-информационного обслуживания населения.*

Задачи социологического исследования:

- выявление уровня информированности пользователей о существующих электронных сервисах библиотеки;
- определение востребованности данных сервисов и составление их рейтинга для определения форм и методов дальнейшего продвижения конкретных услуг;
- степень удовлетворённости пользователей качеством оказания и набором библиотечно-информационных услуг.

Опрос проводился **методом анкетирования**, состоял из 8 вопросов, построенных как закрытые – анкетные вопросы, на которые респондентам были предложены готовые варианты ответов, – так и открытые, где респонденты должны были сформулировать ответ самостоятельно. Опрос проводился в письменном виде, анонимно.

Объект исследования – мнение пользователей о предоставляемых библиотекой электронных сервисах, степень удовлетворённости библиотечным обслуживанием и предложения респондентов относительно набора услуг.

Предмет исследования – библиотечно-информационные услуги, материально-техническое оснащение библиотеки.

Сроки проведения: II-й квартал 2018 г.

Место проведения: подразделения МБУК ЦБС, занимающиеся обслуживанием взрослых читателей, – Центральная городская библиотека, библиотеки-филиалы № 1, 6 и 7.

Место обработки информации: библиотека-филиал № 1.

Число распространённых анкет – 110.

Число анкет, пригодных для дальнейшей обработки, – 105.

Заключительный этап исследования: обобщение данных, их объяснение и истолкование, а также получение практических выводов и рекомендаций.

Применение результатов исследования: определение форм и методов продвижения современных библиотечных сервисов в соответствии с запросами пользователей, а также контроль их качества.

Анализ и основные результаты исследования

Первые вопросы анкеты позволяют выявить уровень информированности пользователей об электронных сервисах, предоставляемых библиотекой, в целом, а также степень востребованности конкретных сервисов.

Из 105 участников опроса знают и регулярно пользуются электронными сервисами 14 человек, пользовались однократно или всего несколько раз 30 человек; не пользовались ни разу, но знают об их существовании 35 человек. Достаточно большая группа пользователей – 26 респондентов, что составляет почти 25 % от числа опрошенных – впервые узнали об электронных сервисах библиотеки из нашей анкеты.



Как видим, несмотря на то, что 75 % опрошенных знают о существовании электронных сервисов, самая большая группа – 35 человек, что составляет 33 % от общего числа респондентов, – ни разу к этим сервисам не обращалась. И это повод нам как специалистам задуматься об активной рекламе и продвижении данного вида услуг с целью повышения уровня информационной грамотности пользователей, обращаемости к сайту библиотеки и развития современных форм обслуживания, в том числе в виртуальной среде. Пока же регулярно или время от времени пользуются электронными сервисами менее половины опрошенных – 42 % (соответственно, 13 % и 29 % по выбранным вариантам ответов).

Далее анкета содержит вопросы, при анализе ответов на которые мы обращались только к анкетам вышеназванных 42 % опрошенных (тех 44 респондентов, которые в той или иной степени пользуются электронными сервисами и могут их оценить).

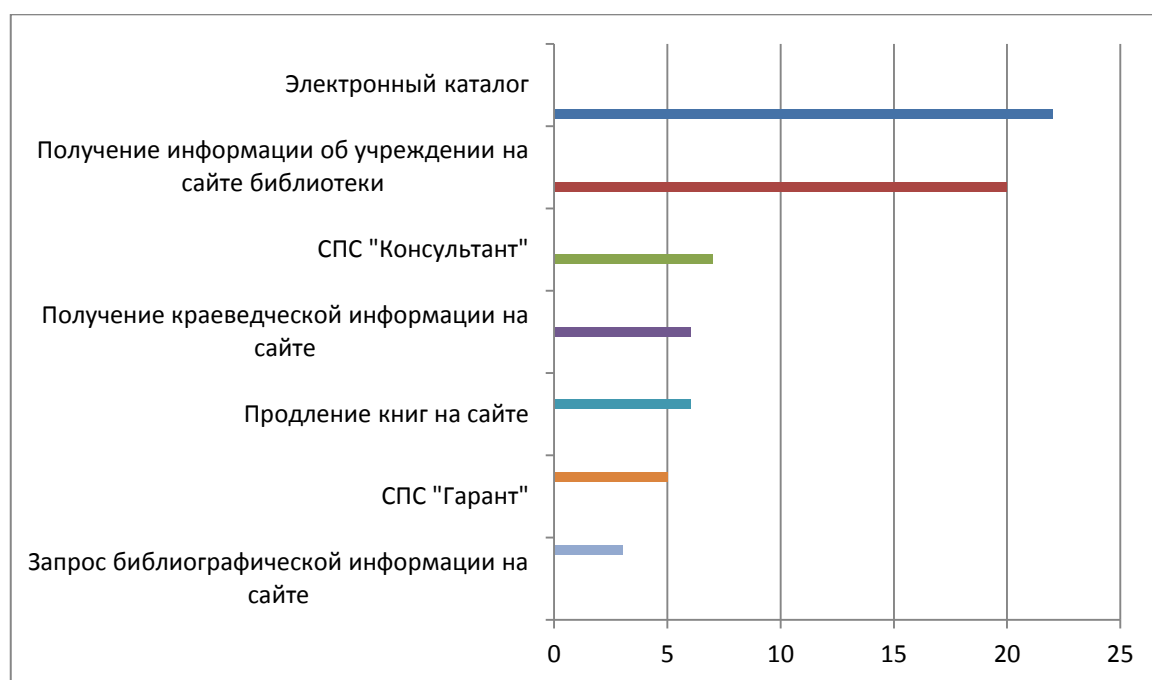
Среди предоставляемых библиотекой электронных сервисов предпочтения опрошенных выстроились следующим образом (можно было отметить несколько вариантов ответа):

- к электронному каталогу обращались 22 человека (50 % из группы респондентов, пользующихся данным набором услуг);
- получение информации об учреждении на сайте библиотеки отметили 20 участников опроса;

- к справочно-поисковым системам «КонсультантПлюс» и «Гарант» обращались 7 и 5 человек соответственно;
- получали краеведческую информацию на сайте библиотеки 6 человек;
- сервисом продления книг на сайте пользовались 5 участников опроса;
- 3 человека из числа опрошенных обращались на библиотечный сайт с запросом библиографической информации.

Диаграмма № 2

**Какими именно электронными сервисами библиотеки
Вы пользовались?**



Стоит отметить также, что 17 человек из группы респондентов, ответивших на первый вопрос анкеты: «Не пользовался ни разу, но знаю об их существовании», также отметили варианты во втором вопросе, видимо, отмечая те сервисы, о которых они хотя бы слышали. В числе этих сервисов были отмечены: электронный каталог (10 человек), получение информации об учреждении на сайте (4 человека), получение библиографической информации на сайте (3 человека), СПС «КонсультантПлюс» (2 человека) и продление книг на сайте (2 человека).

Следующий вопрос анкеты: «Каким образом Вы пользуетесь электронными сервисами?». Здесь также можно было отметить несколько вариантов. Респонденты дали следующие ответы:

- ✓ 21 человек из числа опрошенных, использующих электронные сервисы библиотеки, чаще всего пользуются ими при посещении учреждения с помощью специалистов;

- ✓ самостоятельно пользуются сервисами на библиотечном сайте 18 человек;
- ✓ самостоятельно при посещении библиотеки обращаются к электронным сервисам 12 человек.

Как видно из приведённых ответов, роль библиотекаря как основного помощника в оказании услуги остаётся достаточно востребованной. Именно библиотекарь, в первую очередь, должен уверенно владеть всем набором тех сервисов, которые предоставляет библиотека. Соответственно, он же и должен продвигать эти сервисы и обучать посетителей самостоятельно ими пользоваться.

Далее респондентов просили оценить удобство пользования электронными сервисами библиотеки. Ответы распределились следующим образом:

- ✓ в целом хорошо – 21 человек (48 % из этой группы респондентов);
- ✓ отлично – 12 человек (27 %);
- ✓ удовлетворительно, незначительные недостатки – 8 человек (18 %);
- ✓ плохо, много недостатков – 3 человека (7 %).

Неудовлетворительный вариант ответа не отметил никто, т.е. мы можем сделать вывод, что 93 % из числа респондентов, пользующихся электронными сервисами библиотеки, оценивают их удобство и качество оказания данного набора услуг достаточно высоко.

Следующие вопросы анкеты позволяют изучить мнение пользователей об услугах библиотеки в целом, пожелания о внедрении новых услуг и степень удовлетворенности материально-техническим оснащением библиотеки.

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы набором предоставляемых библиотекой услуг?» ответы распределились следующим образом:

- полностью удовлетворены – 51 человек (49 % от общего числа опрошенных);
- скорее да, чем нет – 31 человек (30 %);
- затрудняюсь ответить – 19 человек (18 %);
- скорее нет, чем да – 4 человека (3 %).

Вариант ответа «совершенно не удовлетворен» не выбрал никто. Таким образом, можно сделать вывод о том, что 79 % респондентов удовлетворены предоставляемыми библиотекой услугами. Примечательно также то, что вариант «затрудняюсь ответить» выбрали, в основном, пользователи из группы, впервые услышавшей об электронных сервисах библиотеки (14 ответов из 26 респондентов в этой группе и из 19 таких же ответов по всем группам в целом).



В предыдущих исследованиях, проведённых как нашими специалистами, так и сотрудниками других библиотек, не раз отмечалось, что несмотря на то, что библиотечный мир очень сильно изменился, в сознании пользователей наше учреждение всё равно остаётся достаточно консервативным: библиотека чаще всего ассоциируется только со стеллажами, заставленными книгами. Зачастую посетители даже не догадываются о разнообразном спектре услуг и богатстве возможностей библиотеки. Именно поэтому неожиданным для четверти опрошенных оказалось использование новых информационных технологий, электронных сервисов. Также именно с этим мы связываем достаточно высокий процент респондентов, затруднившихся с ответом об удовлетворённости набором библиотечных услуг (18 %).

Далее мы спросили респондентов, хотели бы они появления каких-либо новых услуг в библиотеке, и попросили указать, какие именно услуги это могли бы быть. На первый вопрос были даны следующие ответы:

- затрудняюсь ответить – 37 человек (35 %);
- да, было бы хорошо – 30 человек (29 %);
- нет, мне больше ничего не нужно – 17 человек (16 %);
- скорее да, чем нет – 13 человек (12 %);
- скорее нет, чем да – 8 человек (8 %).

Как видим, добавления новых услуг, перемен в библиотеке хотят менее половины опрошенных (41 % из ответивших «да» и «скорее да»), четверти респондентов эти перемены не нужны (24 % ответивших «нет» и «скорее нет»),

более чем треть участников опроса не смогли ответить, хотели бы они появления новых услуг. Полученные ответы ещё раз подтверждают то, о чём мы говорили выше: в сознании пользователей библиотека продолжает оставаться учреждением, основной функцией которого является выдача литературы.

К сожалению, на следующий вопрос анкеты о том, какие новые услуги могли бы появиться в библиотеке, дали ответы очень немногие респонденты – всего 15 человек (14 % от общего числа респондентов). 9 человек из них высказали пожелания об организации в библиотеке бесплатной Wi-Fi зоны, остальные в анкете высказали, скорее, пожелания общего характера о нашей работе: «больше новых книг», «новые настольные игры» и т.д.

И наконец, последний вопрос анкеты был об удовлетворенности пользователей материально-техническим оснащением библиотеки. Мнения респондентов таковы:

- отлично, всё устраивает – 46 ответов (44 %);
- в целом хорошо – 41 ответ (39 %);
- удовлетворительно, незначительные недостатки – 14 ответов (13 %);
- плохо, много недостатков – 4 ответа (4 %).

Вариант «неудовлетворительно, совершенно не устраивает» не выбрал никто. Таким образом, 96 % опрошиваемых в целом удовлетворены материально-техническими ресурсами библиотеки.

ПОДВОДЯ ИТОГИ ОПРОСА, МОЖНО СДЕЛАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ВЫВОДЫ:

1. Уровень знаний пользователей об электронных сервисах библиотеки стал выше, по сравнению с исследованиями прошлых лет, но используются они посетителями всё ещё недостаточно.

2. Роль библиотекаря как специалиста, помогающего ориентироваться в современном информационном пространстве, остается в глазах пользователей приоритетной.

3. Библиотекарям для дальнейшей эффективной работы и развития в виртуальном пространстве необходимо воспитывать информационно грамотного пользователя. Для этого нужно активно рекламировать современные услуги библиотеки, а также учить пользователей использованию современных методов получения информации.

4. Необходимо продумать рекламную стратегию различных услуг библиотеки и постоянно продвигать новые услуги, новые сервисы.