

ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

на тему «Оценка удобства пользования сервисом «ЛитРес: Библиотека» и качества обслуживания специалистами ЭЧЗ»

Исследование проводили специалисты муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная библиотечная система» г. Вилючинска в **I-м квартале 2020 года.**

Актуальность: информационные технологии уже давно проникли во все сферы жизни общества. И библиотека – не исключение.

Современность муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная библиотечная система» г. Вилючинска определяет не только его активная работа в социальных сетях и наличие сайта, но и сотрудничество с проектом электронных книг «ЛитРес: Библиотека». Этот сервис с 2014 года дает возможность пользоваться электронными книгами, не посещая библиотеку. С каждым днем эта услуга в нашем городе становится все востребованнее¹.

Цель выяснение:

- степени удовлетворенности читателей удобством пользования сервисом электронных книг «ЛитРес: Библиотека»;
- качества обслуживания специалистами ЭЧЗ.

Задачи:

- определение степени информированности пользователей библиотеки о данном сервисе;
- определение степени удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг специалистами ЭЧЗ.

Место проведения анкетирования:

- сайт муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;

¹ Зарегистрированных пользователей «ЛитРес: Библиотека» в марте 2018 года – 91, в марте 2019 – 166, в марте 2020 – 222.

- Центральная городская библиотека;
- библиотека-филиал №6;
- библиотека-филиал №1;
- библиотека-филиал №7;
- Камчатский Индустриальный техникум;
- Комплексный Центр Социального Обслуживания населения.

Исследование проводилось двумя методами: анкетирования и анонимного онлайн-опроса. Онлайн опрос был размещен на сайте МБУК ЦБС с 6 по 18 февраля. Анкета включала в себя **шесть закрытых вопросов**, на которые респондентам были предложены готовые варианты ответов.

Объект исследования: удовлетворенность читателей удобством пользования сервисом электронных книг "ЛитРес: Библиотека" и качеством обслуживания.

Предмет исследования: сервис электронных книг «ЛитРес: Библиотека».

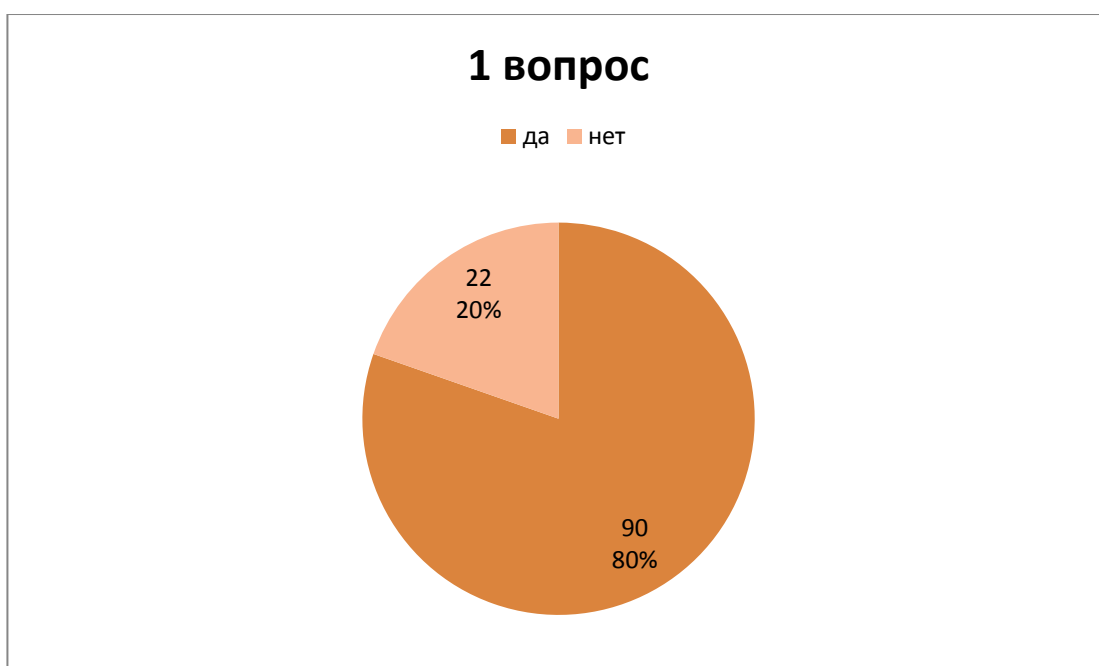
Общее количество участников опроса: 112 пользователей.

Место обработки заполненных анкет: Центральная городская библиотека г. Вилючинска.

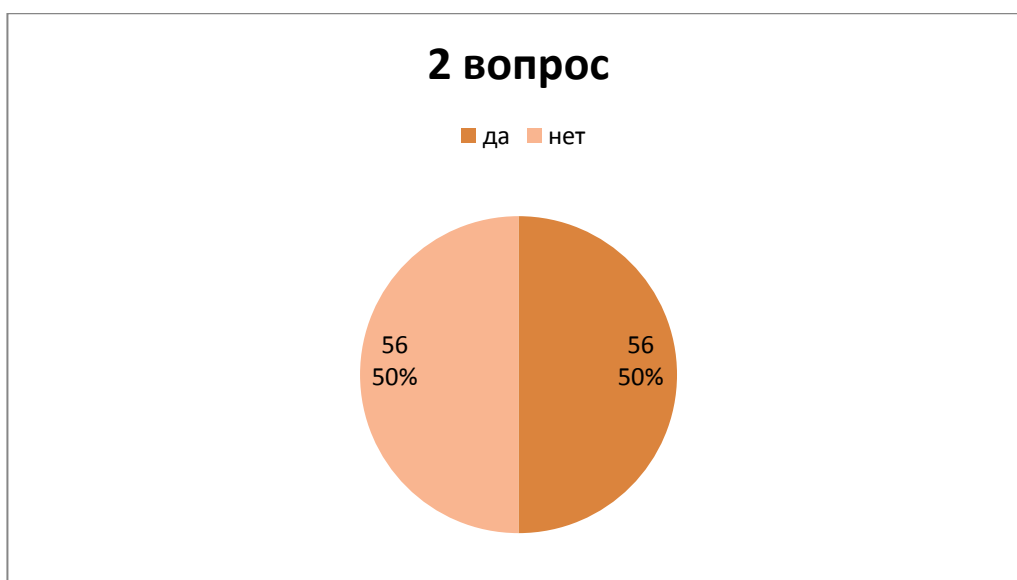
Заключительный этап исследования: обобщение полученных данных и анализ с целью с выработки практических выводов и рекомендаций для специалистов библиотеки.

АНАЛИЗ АНКЕТИРОВАНИЯ И ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Прежде всего мы попросили респондентов ответить на вопрос «Знаете ли Вы, что в нашей библиотеке можно получить бесплатный доступ к электронному фонду книг «ЛитРес: Библиотека»?». Нами были получены следующие ответы: «Да» – от 90 респондентов (80%), «Нет» – от 22 респондентов (20%). Как видим, преобладающее число респондентов знает о том, что через библиотеку можно получить бесплатный доступ к этому сервису.



Далее мы попросили участников опроса ответить на вопрос «Являетесь ли Вы читателем «ЛитРес: Библиотека»?». Варианты ответов «да» и «нет» разделились поровну, по 56 респондентов (50%) на каждый пункт. Из 90 человек, знающих о бесплатном доступе к данному сервису, 56 – являются его читателем, что составляет 62%.



На третий вопрос («Если вы ни разу не обращались к фонду «ЛитРес: Библиотека», укажите причину.») мы получили 68 ответов. Здесь можно было отметить несколько пунктов, поэтому далее в расчетах следует обратить внимание на то, что мы считаем именно ответы, но не респондентов. Однако в пределах одного пункта мы считаем именно респондентов. Пункты в этом вопросе отметили те люди, которые ни разу не обращались к фонду «ЛитРес: Библиотека» по следующим причинам:

- «для меня привычнее читать книгу в традиционной форме» – так ответили 33 человека (29% от общего числа респондентов);
- «меня полностью устраивает печатный фонд библиотеки» – 14 человек (13%),
- «не знал о том, что в библиотеке можно получить бесплатный доступ» – 14 человек (13%),
- «нет устройства для электронного чтения» – 4 человека (4%),
- «другое» – 3 человека (3%). В этом пункте указали причины «не хочу», «не знала об этом», «только зарегистрировалась».

47 ответов (69% от общего числа ответов на данный вопрос) указывают на то, что основная причина отказа от обращения к «ЛитРес: Библиотека» заключается в предпочтении бумажной книги. И лишь 13% респондентов заявили, что ничего не слышали об этом сервисе. Это хороший показатель,

но необходимо обратить внимание на увеличение информированности пользователей.



В четвертом вопросе мы спросили у наших респондентов: «Если у Вас возникали трудности при использовании приложения «ЛитРес: Библиотека», то отметьте, какие (можно отметить несколько вариантов ответа). На этот вопрос респонденты нам дали 35 ответов. Были отмечены следующие пункты:

- другое – 10 человек (9%); этот ответ дополняли фразами «не пользуюсь», «зрение все-таки падает» (вероятно, респондент говорит о влиянии экрана устройства на зрение), «нельзя использовать ЛитРес на электронной книге», «нет доступа к бесплатным книгам» (вероятно, респондент недостаточно хорошо знаком с сервисом «ЛитРес: Библиотека»), «не знала о таком».

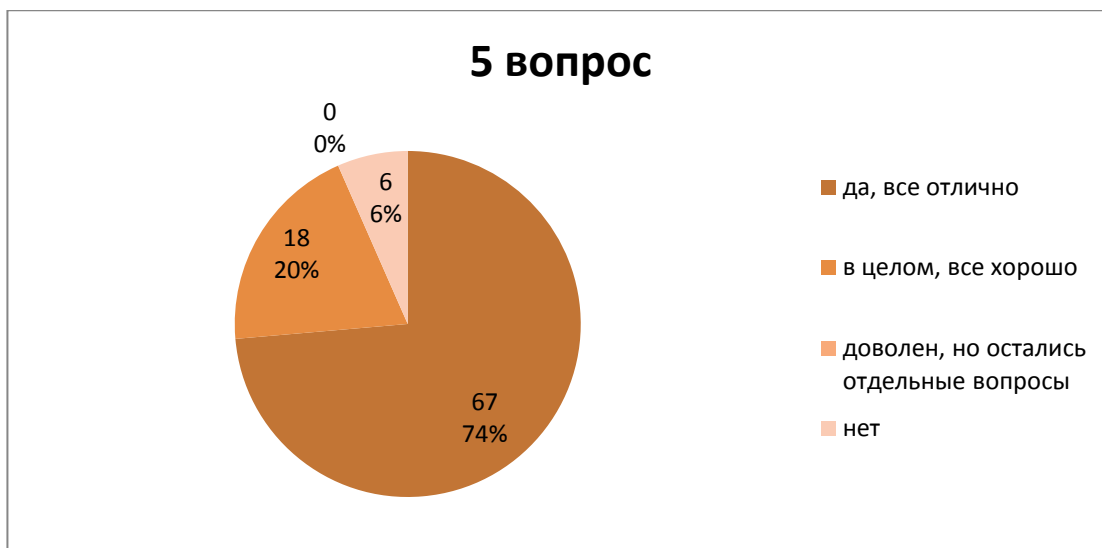
- не удалось найти нужное мне издание – 9 человек (8%);
- забыл(а) логин/пароль – 7 человек (6%);
- не открывается приложение/книга – 5 человек (4%);
- заказал(а) книгу и так и не получил(а) ее – 4 человека (4%).

«Не удалось найти нужное издание» – случай довольно редкий, так как фонд «ЛитРес: Библиотека» насчитывает около 1 000 000 электронных книг на русском и иностранных языках и 65 000 аудиокниг. 4 пользователя (3%) отметили, что «заказали книгу и так и не получили ее». Так бывает по нескольким причинам: во-первых, бюджет библиотеки на данный сервис ограничен; во-вторых, лимит книг на одного человека по согласованию – десять экземпляров, и в выдаче одиннадцатого сотрудники ЭЧЗ вынуждены отказывать.

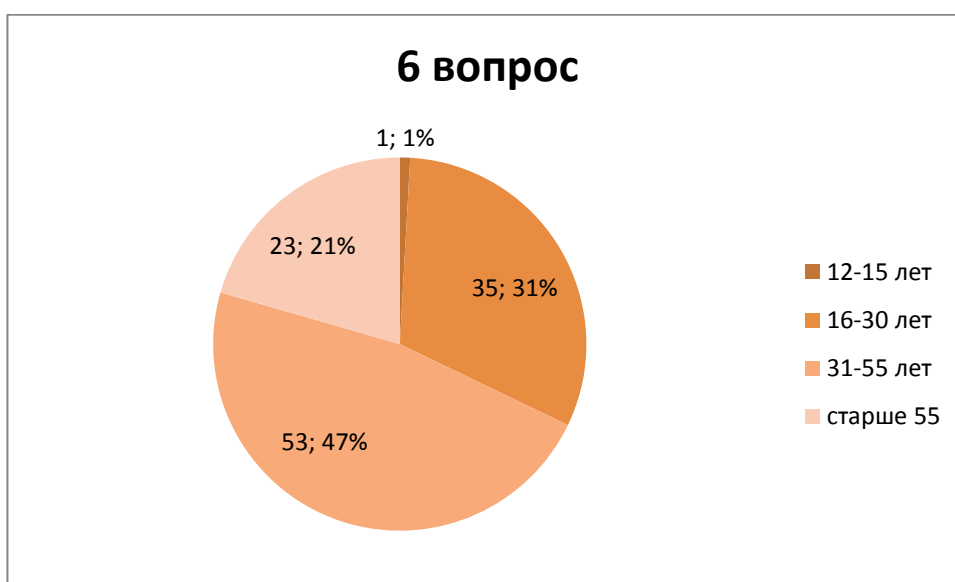
В случае, когда «не открывается приложение/книга», специалист ЭЧЗ проконсультирует пользователя, а если пользователь «забыл(а) логин/пароль», сотрудник восстановит его.



Далее мы спросили: «Остались ли Вы довольны обслуживанием нашего специалиста, обратившись за доступом к сервису «ЛитРес: Библиотека»?». Нам ответил 91 человек. Из них «Да, все отлично» сказали 67 человек (74%), «В целом, все хорошо» – 18 человек (20%), «Нет» – 6 человек (6%). Остальные 21 посчитали нужным не отвечать на этот вопрос. Удовлетворенность посетителей обслуживанием специалистов Электронного читального зала будем считать, исходя из количества ответивших на вопрос, она и составила 94%.



Шестой вопрос звучал так: «Укажите свой возраст». Среди опрошенных преобладали люди возрастной категории «31-55 лет» – 53 человека (47%), «16-30 лет» – 35 человек (31%), «старше 55» – 23 (21%), «12-15 лет» – 1 человек (1%). Радует, что услугами Электронного читального зала пользуются дети и молодежь, (население от 12 до 30 лет), что составляет более трети (32%) наших респондентов. Стоит отметить, что количество пользователей ЭЧЗ увеличилось после распространения рекламы услуг, в том числе в Камчатском Индустриальном Техникуме.



Общие выводы и рекомендации по результатам проведенного исследования:

Исходя из полученных результатов, можем сделать следующие
выводы:

- информированность пользователей библиотеки о «ЛитРес: Библиотека» высокая и составляет 80%;
- основные причины, по которым пользователи ни разу не обращались к «ЛитРес: Библиотека», – это предпочтение бумажных экземпляров книг и незнание о том, что в библиотеке можно получить бесплатно доступ к «ЛитРес: Библиотека»;
- основная проблема читателей при использовании «ЛитРес: Библиотека» – «не удалось найти нужное издание». Остальные пункты являются трудностями, которые пользователь может устранить, придя в библиотеку;
- для предотвращения каких-либо проблем или трудностей специалистам ЭЧЗ при регистрации новых пользователей следует работать по определенному алгоритму (скрипту) беседы с пользователем, включающим в себя информирование о новых услугах, сервисе «ЛитРес: Библиотека» и правилах пользования им;
- с той же целью издать флаеры с рекомендациями использования «ЛитРес: Библиотека», содержащими информацию о количестве книг у пользователя одновременно, о том, на каких устройствах можно читать электронные книги «ЛитРес: Библиотека», что делать, если забыл логин/пароль, или не открывается приложение /книга.

Благодарим всех участников опроса за обратную связь!

Сотрудники электронного читального зала

Центральной городской библиотеки

М.Д. Смирнова

А.В. Фролова