ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

на тему «Оценка удобства пользования сервисами и качества информирования на сайте и в социальных сетях»

Исследование проводили специалисты МБУК ЦБС г. Вилючинска в IV-м квартале 2019 г.

<u>Актуальность</u> исследования заключается в том, что основные каналы информации, которые используются современным обществом, находятся сегодня в виртуальном пространстве — это прежде всего новостные ленты, официальный сайт организации, а также публичные страницы и группы (паблики) в социальных сетях. Поэтому качество информации, распространяемой при помощи данных каналов, в настоящий момент играет значительную роль как для развития, так и для формирования имиджа учреждения.

В процессе создания и поддержки сайта перед нами стоит несколько важных задач, среди которых можно назвать:

- предоставление основных сведений о библиотеке, её деятельности, услугах, учредителе, режиме работы, месте нахождения, филиалах и так далее;
- своевременное информирование пользователей о проводимых мероприятиях;
 - внедрение современных технологий в практику библиотечного дела;
- создание положительного имиджа библиотеки для партнёров, потенциальных грантодателей и спонсоров, а также органов власти.

касается социальных сетей, то на сегодняшний ОНИ представляют собой информационный pecypc, не менее традиционные медиа, но имеющий несколько базовых отличий – сетевой принцип распространения информации И возможность бесплатного учреждения и/или его услуг. Кроме того, социальные сети являются незаменимым инструментом для привлечения пользователей и волонтёров, а также координации деятельности последних через виртуальные сообщества.

При разработке современных сервисов и создании качественного контента для сайта и библиотечных групп в социальных сетях специалистам организации необходима обратная связь с пользователями, знание и понимание их информационных потребностей и запросов. Поэтому целью проведённого исследования было изучение удовлетворённости удобством пользования электронными сервисами библиотечного сайта и качеством информирования на сайте и в группах социальных сетей библиотеки.

Задачи исследования:

- определение степени удовлетворённости пользователей качеством (полнотой, актуальностью, доступностью) информации, размещённой на сайте;
- изучение мнения респондентов об освещении деятельности библиотеки в социальных сетях;
- изучение степени удовлетворённости пользователей перечнем и работой электронных сервисов;
- изучение замечаний и предложений пользователей о работе сайта и освещении деятельности учреждения в социальных сетях.

Исследование проводилось **методом онлайн-опроса**, который был размещён на сайте villib.ru с 25 ноября по 25 декабря 2019 года и включал в себя шесть вопросов, построенных как закрытые — вопросы, на которые респондентам были предложены готовые варианты ответов, — так и открытые, в которых опрашиваемые должны были сформулировать ответ самостоятельно. Анкетирование проводилось анонимно, без привязки к конкретным IP-адресам.

Объект исследования — оценка пользователей электронных сервисов, степень удовлетворённости пользователей качеством информации о деятельности библиотеки, а также предложения респондентов относительно работы сайта и библиотечных групп в социальных сетях.

Количество участников опроса: 106 пользователей.

Место обработки заполненных анкет: библиотека-филиал № 1 МБУК ЦБС.

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

Анализ и основные результаты исследования

Прежде всего мы попросили респондентов оценить доступность и актуальность информации о работе нашего учреждения, размещённой на официальном сайте. Эта оценка важна для нас в свете утверждённой действующим законодательством необходимости реализации принципа открытости и доступности сведений об организации.

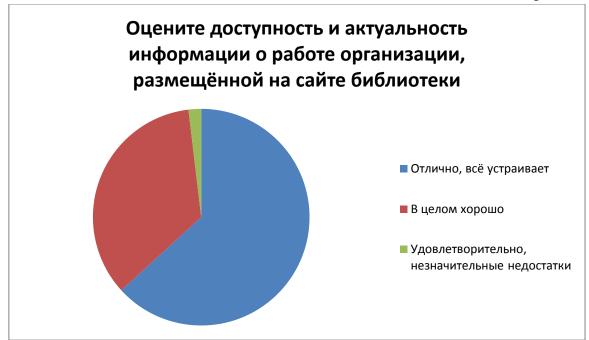
Нами были получены следующие ответы:

- вариант «неудовлетворительно» не отметил никто из респондентов;
- более половины опрошенных (67 человек, что составляет 63,2 % от общего числа участников опроса) выбрали вариант «отлично, всё устраивает»;
- вариант «в целом хорошо» отметили 37 пользователей, т.е. 35 % респондентов;

- наконец, вариант «удовлетворительно, незначительные недостатки» отметили 2 человека (1,8 %).

Полученные ответы наглядно представлены в диаграмме № 1.

Диаграмма № 1.

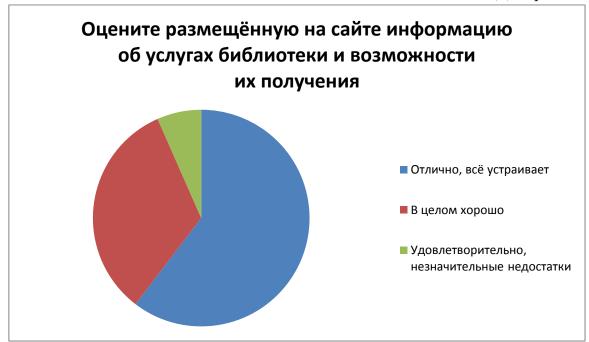


Таким образом, удовлетворённость пользователей по данному пункту составляет на сегодняшний день 100 %.

Далее мы попросили участников опроса оценить размещённую на сайте информацию об услугах библиотеки и возможности их получения. Варианты ответов:

- «отлично, всё устраивает» 64 человека (60,4 %);
- «в целом хорошо» 35 человек (33 %);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» 7 человек (6,6 %);
- вариант «неудовлетворительно» не отметил никто из опрошенных.

Наглядно полученные ответы представлены в диаграмме.



Таким образом, удовлетворённость респондентов по этому пункту также составила 100 %.

Удобство пользования электронными сервисами библиотеки (следующий вопрос анкеты) оценили как отличное 56 человек (53 %), как хорошее 24 человека (22 %), как удовлетворительное 14 человек (13,6 %). Чуть более 11 % респондентов (12 человек, 11,6%) не смогли дать свою оценку по причине неиспользования ими данных сервисов.

Тем не менее, мы можем сделать вывод о том, что более 88 % респондентов пользуются электронными сервисами на сайте и не отмечают при их использовании каких-либо значительных недостатков.

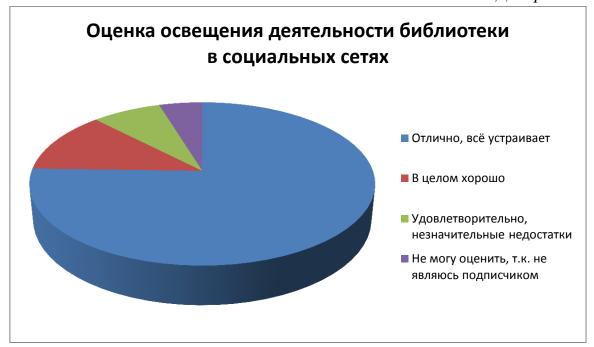
сегодняшний день посетители сайта имеют возможность пользоваться следующими электронными сервисами: продлением книг через обратной связи, электронным каталогом, а также виртуальной библиографической справкой. Вопросам использования электронных сервисов библиотеки был посвящён отдельный опрос, проведённый во ІІ-м квартале 2018 года, итоговый отчёт по данному исследованию все желающие могут найти на сайте библиотеке (рубрика «О нас» – «Независимая оценка качества», II-й квартал 2018 г.)

Освещение деятельности библиотеки в социальных сетях оценили как отличное 80 опрошенных, что составляет 75,5 % от общего числа участников. Хорошую оценку эта же работа получила от 13 респондентов (12 %), удовлетворительную – от 8 человек (7,5 %). И всего 5 человек, что составляет чуть менее 5 % участников опроса, отметили, что не являются подписчиками ни

одного из библиотечных пабликов. Однако при этом мы видим, что 95 % посетителей сайта являются подписчиками библиотеки, что позволяет нам сделать вывод о достаточно хорошей связи сайта с ресурсами в соцсетях.

Наглядно полученные ответы представлены в диаграмме № 3.

Диаграмма № 3.



Наконец, два последних вопроса нашей анкеты были построены как открытые и звучали так: «Какой информации в социальных сетях о деятельности библиотеки вам не хватает?» и «Оставьте свои замечания и предложения по работе сайта библиотеки».

На вопрос о социальных сетях ответили 26 человек, на вопрос о сайте — 23. Таким образом, по этим пунктам нами были получены ответы от 23 % участников опроса. Тем не менее, полученные ответы представляют интерес для специалистов, которые формируют контент в социальных сетях и занимаются наполнением и поддержкой сайта.

По освещению нашей деятельности в социальных сетях участники опроса написали следующее:

- «всё отлично, всего хватает» 12 человек;
- «нужно больше информации о книжных новинках, обзоров книг» 6 человек;
 - «нужна краеведческая информация» 1 человек;
 - «больше информации о сотрудниках» 2 человека;
 - «информация об обслуживании на дому» 1 человек;
 - «затрудняюсь ответить» 4 человека.

Замечания и предложения по работе сайта:

- «всё отлично, замечаний нет» 8 человек;
- «нужно больше фото, медиа-контента» 4 человека;
- «нужна мобильная версия» 2 человека;
- «замечания по дизайну» 2 человека;
- «замечания по работе отдельных сервисов» 2 человека;
- «затрудняюсь ответить» 5 человек.

Общие **ВЫВОДЫ** по результатам проведённого исследования:

- активность пользователей, которые принимают участие в различных опросах библиотеки, на сегодняшний день остаётся, к сожалению, небольшой. Так, из 1300 подписчиков библиотеки в социальных сетях в опросе приняли участие около 100 человек, что составляет менее 8 %;
- при общей удовлетворённости респондентов работой сайта и социальных сетей библиотеки в ходе проведения опроса были высказаны отдельные замечания и предложения, требующие внимания и доработки. С другой стороны, мы снова убеждаемся в эффективности обратной связи и благодарим за неё всех участников опроса.

Мария Батова, главный библиотекарь по обслуживанию пользователей библиотеки-филиала № 1 МБУК ЦБС