

ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА «УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ»

Библиотека уже давно стала не просто местом, где выдают книги или журналы. В библиотеке человек может полноценно проводить свой досуг и организовать отдых, общение или обучение. Работа библиотек давно вышла за пределы схемы «человек-книга-человек», сотрудники библиотеки активно осваивают цифровое пространство, а силу постоянно меняющихся реалий работают в Интернет-пространстве.

Библиотека заинтересована в том, чтобы у неё был красивый, удобный, информативный сайт, чтобы его электронные сервисы максимально облегчали пользование библиотечными ресурсами. Всё это нужно, чтобы стать ближе потребителю, так как современные реалии заставляют и библиотекарей, и пользователей переходить в цифровое пространство и свободно пользоваться возможностями, которые нам предлагает сеть Интернет.

Вместе с тем сайт библиотеки призван не заменить живого библиотекаря, но помочь читателю продлить книгу, узнать о книжных новинках, записаться для посещения библиотеки, воспользоваться электронным каталогом и многое другое.

На сайте библиотеки пользователям было предложено ответить на вопросы анкеты с целью выявления отношения к электронным сервисам библиотеки. Выказанное ими мнение поможет нам внести необходимые коррективы в работу и наиболее полно удовлетворить потребности и запросы пользователей, улучшить комфортность обслуживания.

Цель исследования – сбор информации об электронных ресурсах библиотеки в том виде, в каком она отражается в сознании пользователей, так как эффективность справочно-информационного обслуживания во многом зависит от знания потребностей и запросов потенциальных потребителей.

Задачи:

- получить сведения об уровне информированности пользователей о работе электронных сервисов библиотеки;
- определить удовлетворённость качеством работы электронных ресурсов библиотеки;
- выявить, какие сервисы библиотечного сайта наиболее востребованы пользователями;
- проанализировать мнение пользователей о возможных недостатках.

Метод: для проведения исследования был использован метод **интернет-анкетирования**. Посетителям сайта была предложена **анкета**, состоящая из 6 вопросов. Респондентам нужно было выбрать ответ из предложенных вариантов.

Заключительным этапом исследования является ведомость анкетирования, ответы в таблице по форме 1, сводка ответов в виде диаграмм.

Объект исследования: посетители официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Вилючинска Камчатского края.

Предмет исследования: электронные сервисы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Вилючинска Камчатского края

Сроки проведения: январь 2021 г.

Место проведения: Интернет-сайт муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Вилючинска Камчатского края <https://vilib.ru/>

Место обработки информации: [библиотека-филиал № 1.](#)

Число заполненных анкет – 110.

Анализ и основные результаты исследования

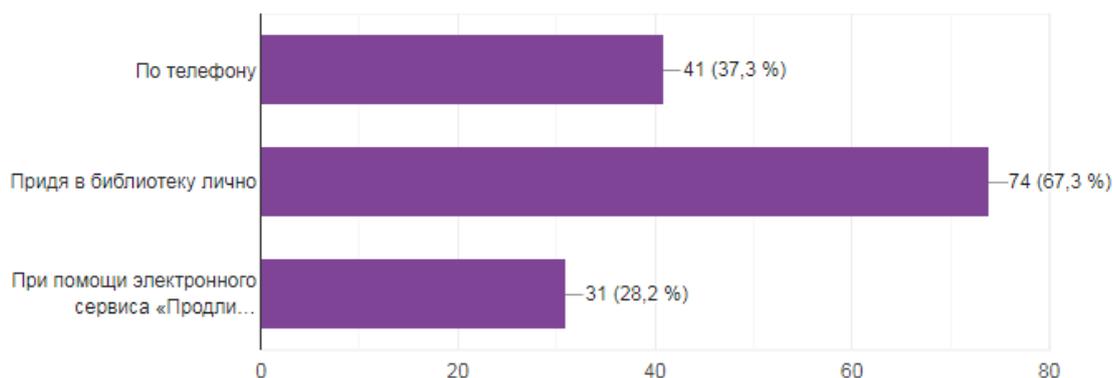
1. **Первый вопрос: «Как вы обычно продлеваете книги?»** давал возможность выбрать несколько вариантов ответа и показал:

- 67,3 % опрошиваемых приходят в библиотеку лично и, это, скорее всего, люди старшего возраста, которые не пользуются Интернетом и приходят к нам по привычке;
- 37,3 % респондентов дали ответ – «По телефону»;
- 28,2 % дали ответ – «При помощи электронного сервиса», и, как правило, это молодёжь, использующая Интернет во всех сферах жизни.

Наглядно см. в диаграмме № 1.

Диаграмма № 1

1. Как Вы обычно продлеваете книги, взятые в библиотеке?



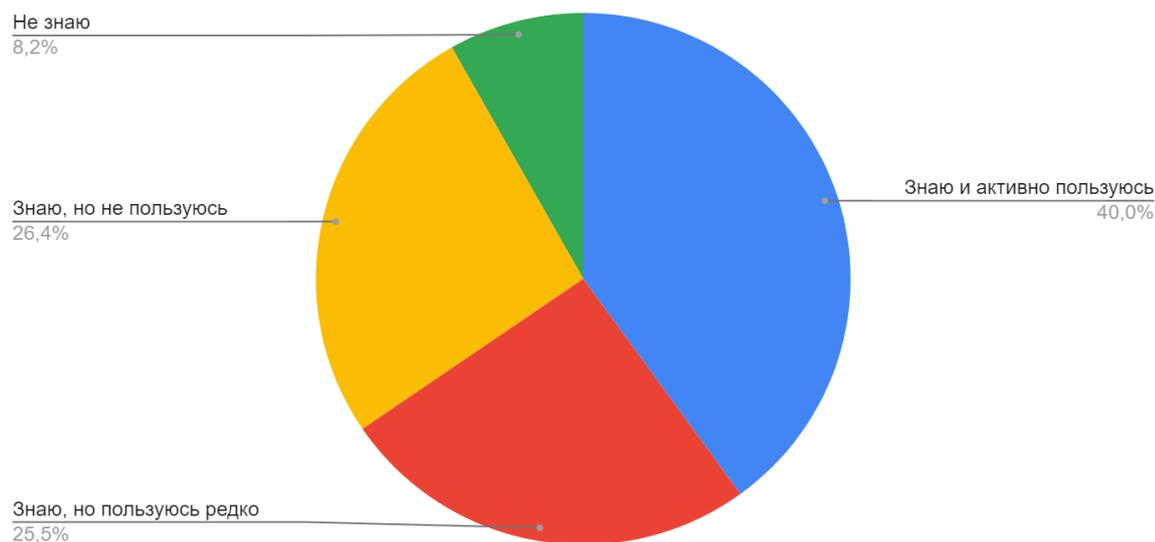
2. Результаты, полученные по следующему вопросу – «Знаете ли Вы об электронных сервисах (продление книг на сайте, электронный каталог, виртуальная справка, запись для посещения)?» показывают, что:

- 44 (40 %) опрошенных знают и активно пользуются электронными сервисами, но пользуются, как мы увидели выше, в основном электронным каталогом, виртуальной справкой и записью для посещений, а для продления книг предпочитают приходить лично;
- 28 (25,5 %) респондентов знают об электронных сервисах библиотеки, но пользуются ими редко;
- 29 (26,4 %) знают, но не пользуются. Скорее всего, это говорит о привычке общаться с людьми лично, а не в электронном пространстве;
- 9 (8,2 %) человек сказали, что ничего не знают об электронных сервисах.

Наглядно см. в диаграмме № 2.

Диаграмма № 2

2. Знаете ли Вы об электронных сервисах (продление книг на сайте, электронный каталог, виртуальная справка, запись для посещения)?



Если обратиться к материалам аналогичного опроса, проведённого в 2018 году, можно проследить растущую динамику информированности пользователей об электронных сервисах библиотеки. Тогда 75 % опрошенных знали о существовании сервисов, но самая большая группа – 35 человек, что составило 33 % от общего числа респондентов, – ни разу к этим сервисам не обращалась. На сегодняшний день эти

цифры соответственно – 91,8 % и 8,2 %, что говорит о хорошей рекламе и продвижении данного вида услуг.

3. Оценка читателями удобства электронных сервисов:

- 51,8 % «отлично»,
- 29,1 % «хорошо»,
- 7,3 % «удовлетворительно»

Эти цифры свидетельствуют о том, что специалисты, создававшие сервисы, делали свою работу со знанием специфики библиотечного дела и для максимально удобного пользования.

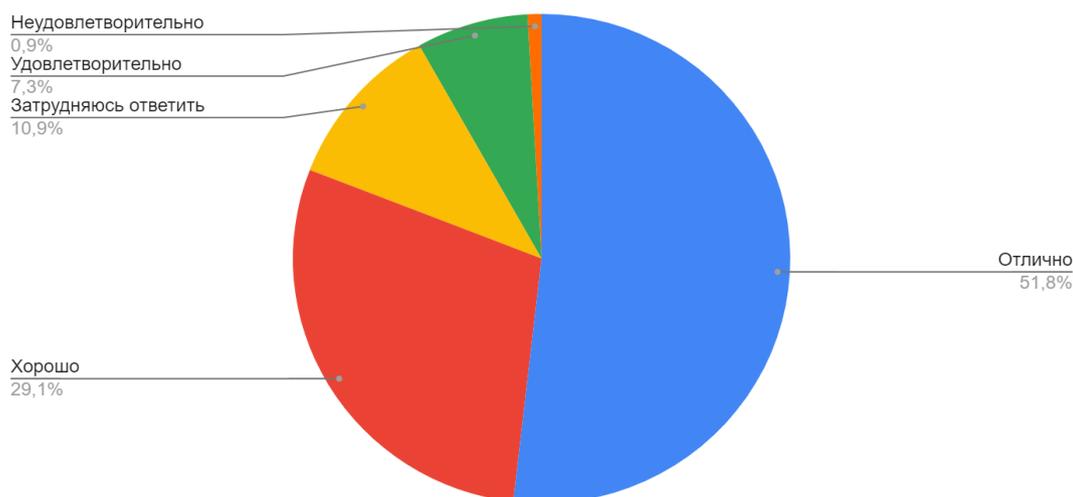
- 10,9 % респондентов «Затруднились дать ответ» на вопрос, скорее всего, это те пользователи, которые электронными сервисами практически не пользуются.
- 1 (0,9 %) ответ «неудовлетворительно», ну тут уж каждому не угодить.

В целом, 99 % опрошенных удовлетворены работой электронных сервисов.

Наглядно см. в диаграмме № 3.

Диаграмма № 3

3. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами библиотеки, в том числе и помощью мобильных устройств?



4. На вопрос «Как вы оцениваете простоту/удобство пользования электронным каталогом?» ответы распределились следующим образом:

- 53 ответа «Отлично» (48,2 %);
- 34 ответа «Хорошо» (30,9%);

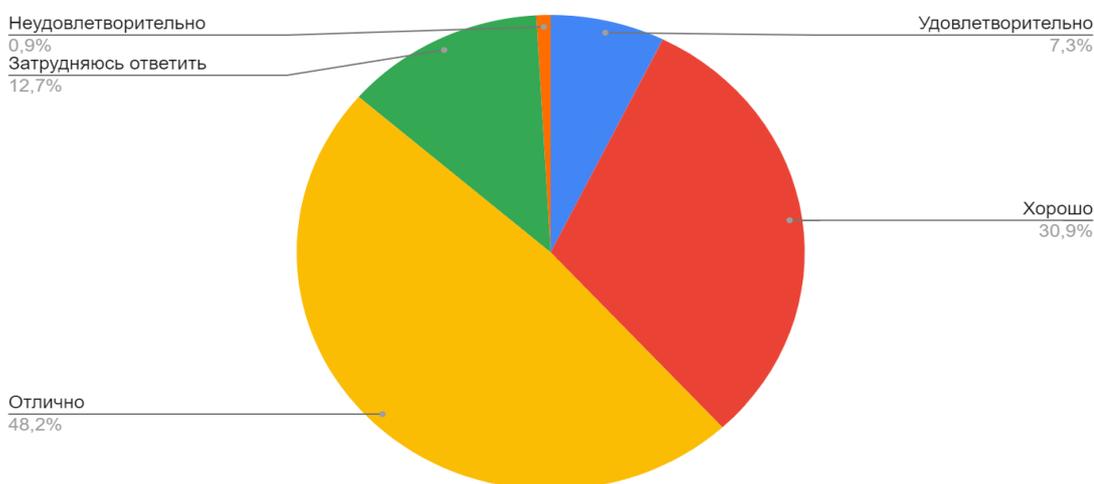
- 8 ответов «Удовлетворительно» (7,3 %);
- 14 ответов «Затрудняюсь ответить» (12,7 %);
- 1 ответ «Неудовлетворительно» (0,9 %).

Такая ситуация вполне соответствует тенденциям современной жизни, когда человеку приходится овладевать электронным сервисом для получения той или иной услуги. Как видим, практически 80 % респондентов оценили удобство пользования электронным каталогом на сайте на «отлично» и «хорошо». Другие полученные ответы говорят о том, что роль библиотекаря как основного помощника в оказании услуги всё ещё 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.

Наглядно см. в диаграмме № 4.

Диаграмма № 4

4. Как Вы оцениваете простоту/удобство пользования электронным каталогом?

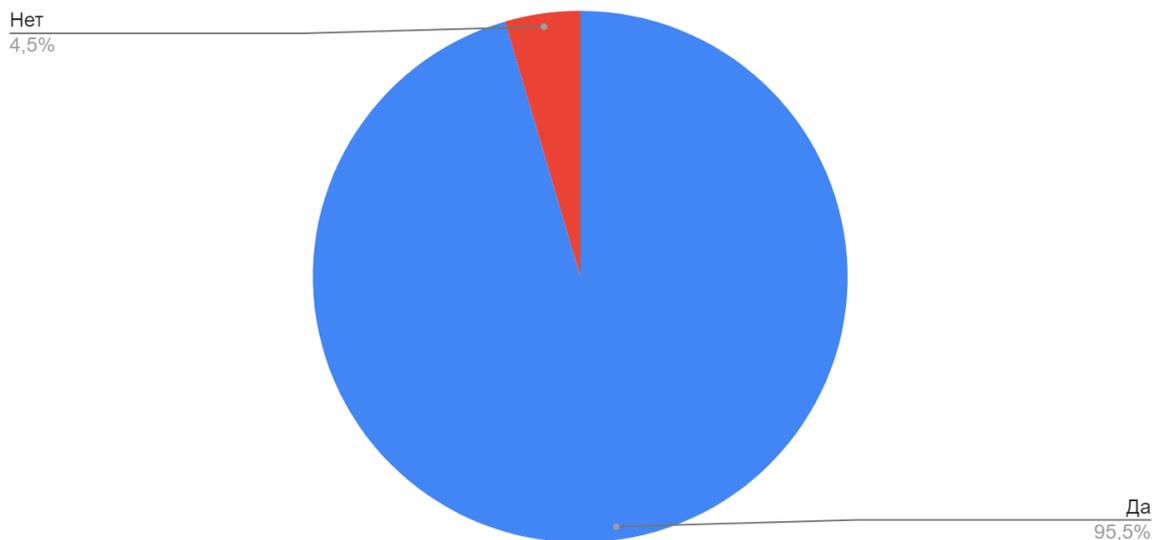


5. На вопрос «Знаете ли Вы о том, что электронные сервисы библиотеки предоставляются пользователям бесплатно?» практически все опрошенные (95, 5%) ответили, что знают о том, что сервисы предоставляются бесплатно.

- вариант «Да» – 105 ответов;
- вариант «Нет» – 5 ответов.

Наглядно см. в диаграмме № 5.

5. Знаете ли Вы о том, что электронные сервисы библиотеки предоставляются пользователям бесплатно?

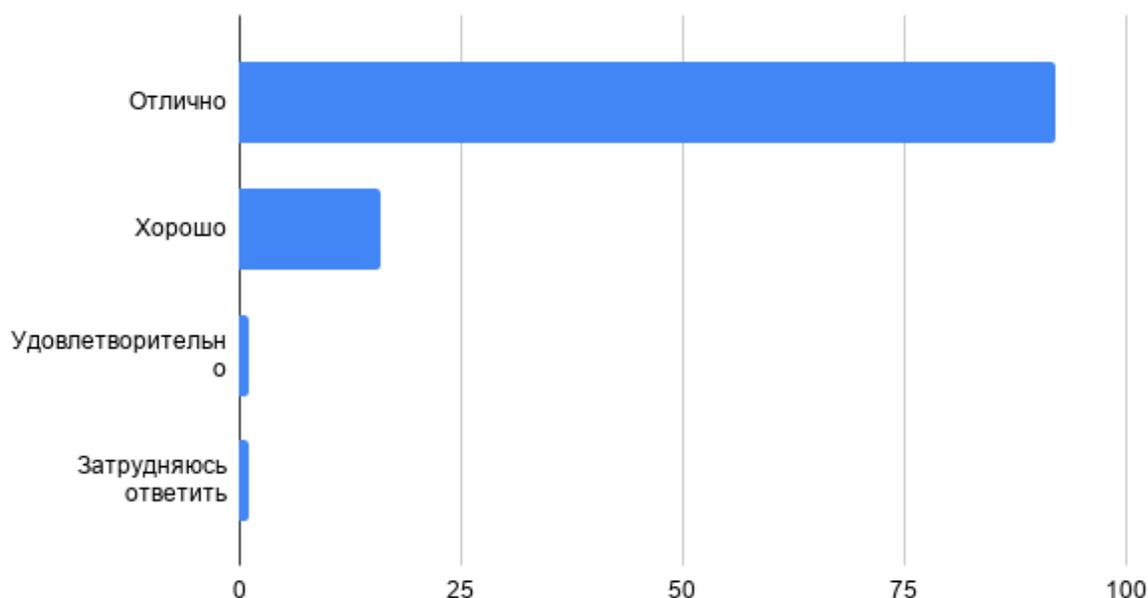


6. Вопрос «Как вы оцениваете деятельность библиотеки в целом?» не вызвал большого разброса голосов по пунктам. Были получены следующие ответы:

- «отлично» – 92 человека (83,6%);
- «хорошо» – 16 человек (14,5%);
- «удовлетворительно» – 1 человек (0,9%);
- затруднился ответить 1 человек (0,9%);
- «неудовлетворительно» – не ответил никто из опрашиваемых, что говорит о высоком профессионализме сотрудников библиотеки.

Наглядно см. в диаграмме № 6.

6. Как Вы оцениваете деятельность библиотеки в целом?



Таким образом, 99 % опрошенных удовлетворены работой электронных сервисов и библиотек Вилючинска в целом.

Итоги исследования:

Время показывает, что без использования в библиотеке новых технологий не может идти речь об оперативном, полном и качественном удовлетворении информационных потребностей населения.

Итоги исследования подтверждают, что библиотекам города необходимо заострить внимание на решении следующих задач:

- дальнейшее совершенствование материально-технической базы;
- внедрение новых технологий во все сферы деятельности библиотеки;
- повышение квалификации библиотечных работников – научить может только тот, кто сам хорошо знает...;
- обучение пользователей современным методам получения информации;
- более широкая реклама библиотечных услуг, справочного аппарата библиотек города Вилючинска.

*Отчёт подготовила Татьяна Кудрявцева,
библиотекарь 2-й категории по связям с общественностью*

