

# Итоговый отчёт интернет-исследования на тему «Любите ли Вы Электронный Читальный зал так, как...?»

**Цель исследования:** Сбор информации о потребностях и запросах потенциальных потребителей дополнительных платных и бесплатных информационных услуг, постоянных посетителей Электронного Читального Зала Центральной Городской Библиотеки. Знание этой информации даст возможность контролировать качество услуг, а так же – предлагать новые.

## **Задачи:**

- Получить сведения об информированности населения о существовании ЭЧЗ в Центральной Городской библиотеке;
- Определить частоту и основные причины посещения ЭЧЗ;
- Выявить, какие услуги и сервисы на основе современных компьютерных технологий, существующих в ЭЧЗ, наиболее востребованы пользователями;
- Проанализировать предложения читателей о дополнительных услугах и льготах ЭЧЗ.

**Метод:** Для проведения исследования был использован метод **интернет-анкетирования**. Посетителям сайта была предложена **многоаспектная анкета**, состоящая из вступительных вопросов, закрытых и одного открытого. Респондентам нужно было выбрать ответ из предложенных вариантов, и зафиксировать своё мнение на последний вопрос в свободной форме.

**Объект исследования:** Посетители ЭЧЗ

**Предмет исследования:** Электронный Читальный Зал

**Сроки проведения:** II квартал 2015 года (апрель, май, июнь).

**Место проведения:** интернет-сайт Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованной библиотечной системы» города Вилючинска Камчатского края: [www.villib.ru](http://www.villib.ru)

Заключительным этапом исследования будут являться статистическая обработка и интерпретация данных, т.е. **Анализ. Основные результаты и Главные выводы.**

## АНАЛИЗ АНКЕТИРОВАНИЯ. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ГЛАВНЫЕ ВЫВОДЫ

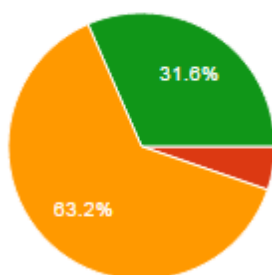
И снова плановый способ исследования – «интернет-опрос». Второй по счёту за 2015 год, а всего запланировано – 4шт. - на сайт, и 2 живых печатных анкеты по одной в полугодиях. Анализ показывает, что мы имеем в наличии всего 19 ответов. Сравним с предыдущими опросами, это: 36 голосов - «Сайт библиотеки», и 25 голосов - «Имидж библиотеки». Маловато будет, но, всё же, больше, чем 19! И это – пища для размышлений по поводу количества опросов на душу подразделения. Дело в том, что эта сфера деятельности библиотеки (социологические исследования), ещё совсем молода. Ей всего 2 года, и специалисты по связям с общественностью, в сотрудничестве с методическим отделом ищут, проверяя на практике, наиболее приемлемые нормы и способы проведения соцопросов. А пока проанализируем скромные данные уже состоявшегося во втором квартале интернет-опроса «Любите ли Вы Электронный Читальный Зал так как ...?» так как любим его мы?

✚ Вступительный вопрос в этой анкете – о возрасте. И вот какую картину мы видим: совсем молодые – от 18 до 25 лет - не посетили в этот раз сайт, или посещали, но раздел «Общественное мнение» их не интересует. Возраст от 26 до 35 лет представил 1 человек. Далее идёт всплеск деловой активности: 36-50-летние – самая многочисленная возрастная категория, ответившая на вопросы анкеты, и составившая 63.2% от всего количества респондентов. Старше 50 – 6 человек, т.е. 31.6%. Итог: возраст 36-50 – самый деловой и самый активный!

Вот кто посетитель нашего сайта и Электронного Читального зала, можно сказать!!! (См. диаграмму 1.)

Диаграмма 1.

Укажите Ваш возраст, пожалуйста



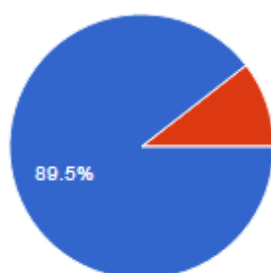
18-25	0	0%
26-35	1	5.3%
36-50	12	63.2%
старше 50	6	31.6%

Вопросом «Известно ли Вам о существовании ЭЧЗ в Центральной городской библиотеке?», по сути, начинается социологическое исследование.

Здесь – два варианта ответа: либо – «да», либо – «нет». И вот, обратите внимание, вдруг стало интересно! Есть всё-таки люди, не знающие о существовании ЭЧЗ в библиотеке! Что и хотелось выяснить! Вот для чего задан вопрос! Хотя... зачем им ЭЧЗ? Раз это посетители сайта библиотеки, значит, у них есть компьютер, и они виртуозно им владеют!!! А в Электронный Читальный Зал приходят люди в основном за консультационной помощью для работы на ПК. Или люди, временно не имеющие в поле своей жизнедеятельности доступа к компьютерным технологиям, разве что в Электронном Читальном Зале библиотеки: (командировочные, студенты на каникулах, пенсионеры...) Следовательно, процент их невелик: всего – 10.5%. Ну, а остальные все, кто нуждается в информационных услугах – ЗНАЮТ! 89.5 %!  
(См. диаграмму 2.)

Диаграмма 2.

**1. Известно ли Вам о существовании ЭЧЗ в Центральной городской библиотеке?**

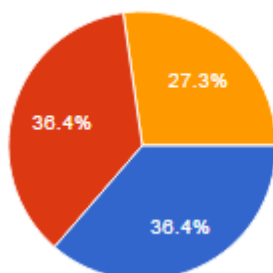


Да	17	89.5%
Нет	2	10.5%

Про посещаемость ЭЧЗ можно сказать, что результаты примерно одинаковы: 36.4% - раз в неделю, 36.4% - раз в месяц, и 27.3% - раз в год. Кому как понадобится. (См. диаграмму 3)

Диаграмма 3.

**2. Как часто Вы посещаете ЭЧЗ?**

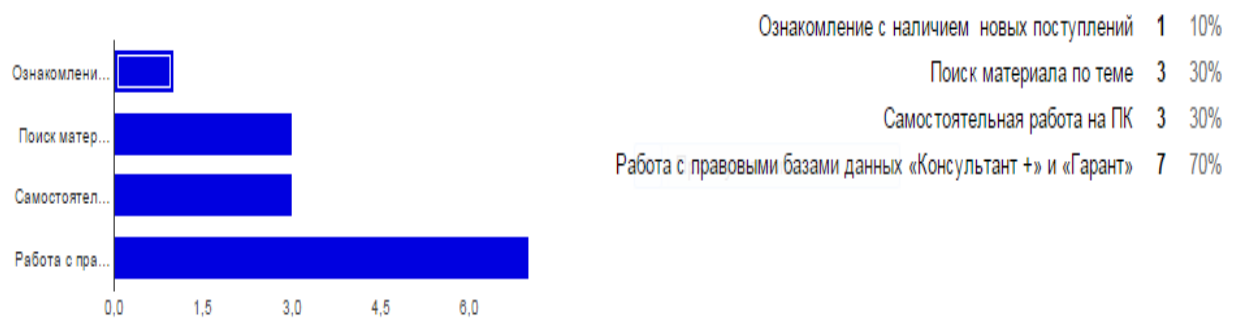


Раз в неделю	4	36.4%
Раз в месяц	4	36.4%
Раз в год	3	27.3%

Основными причинами посещаемости ЭЧЗ респонденты называют работу с правовыми базами данных «Консультант+» и «Гарант», это – 70%! Далее, по 30% приходится на самостоятельную работу с ПК, и поиск материала по теме. Наличием новых поступлений – мало кто интересуется: – всего 10% посетителей ЭЧЗ. (См. диаграмму 4)

Диаграмма 4.

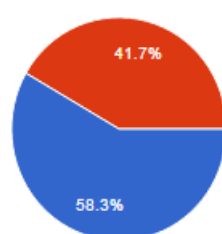
### 3. Основные причины посещения ЭЧЗ?



И ещё один интересный факт, подтверждающий нашу мысль о том, что в Электронный Читальный Зал приходят, **к тому же**, люди, не владеющие компьютерной грамотностью, т.к. 41.7% ответили, что пользуются консультациями специалиста ЭЧЗ. Значит, в существовании и работе такого Зала в библиотеке есть необходимость и ПОЛЬЗА! Ну, а остальные 58,3% - справляются самостоятельно. (См. диаграмму 5.)

Диаграмма 5.

### Каким образом Вы работаете за компьютером в ЭЧЗ?



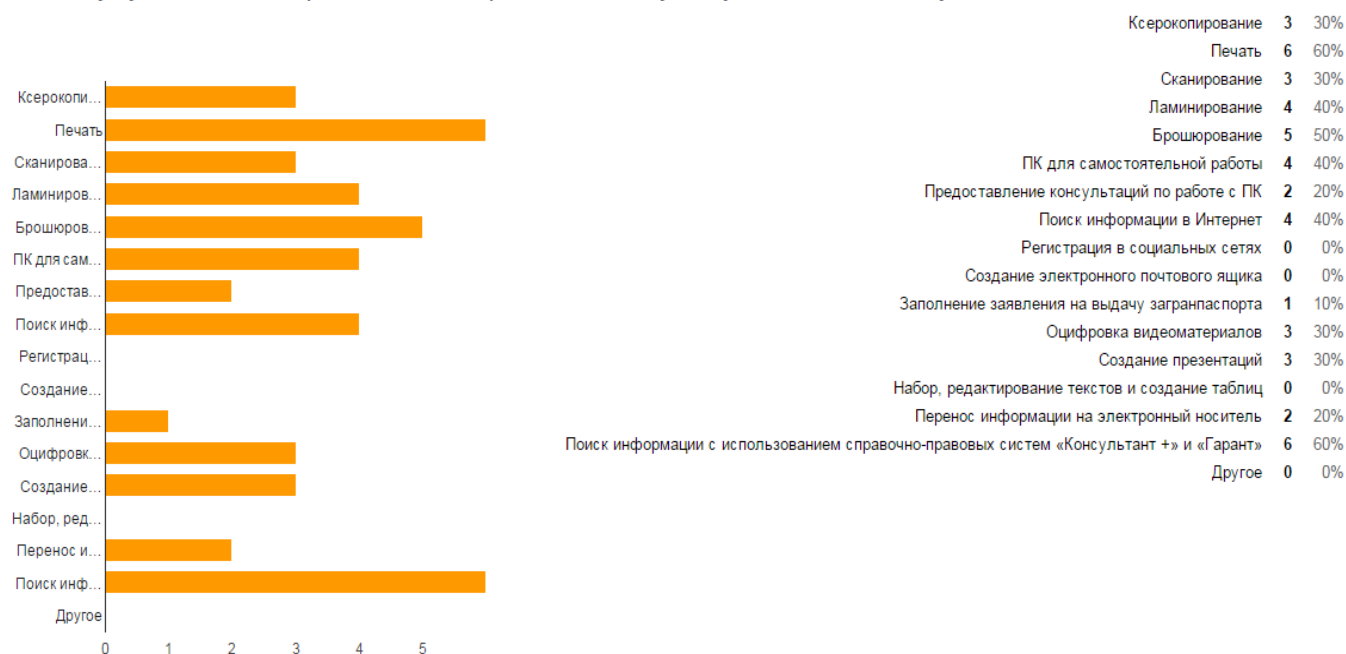
Самостоятельно	7	58.3%
При помощи библиотечного специалиста	5	41.7%

Самым объёмным по осмыслению предлагаемого выбора, оказался вопрос о том, какими услугами на основе современных компьютерных технологий, существующих в ЭЧЗ, пользуются посетители. В результате, на момент анкетирования, «Регистрация в социальных сетях», «Создание

электронного почтового ящика» и «Набор текстов и создание таблиц» - по нулям. Эти позиции – не первостепенной важности для людей, обращающихся в ЭЧЗ. Зато на первом месте, как показал опрос – конечно же, печать документов всевозможных, и поиск информации в справочно-правовых системах «Консультант +» и «Гарант». Середину списка занимают все остальные информационные услуги, поровну! А именно: ксерокопирование, сканирование, ламинирование, брошюрование, предоставление ПК для самостоятельной работы, консультации, поиск информации в сети интернет, заполнение заявления на выдачу загранпаспорта, оцифровка видеоматериалов и создание презентаций. (См. диаграмму 6)

Диаграмма 6.

5. Какими услугами на основе современных компьютерных технологий, существующих в ЭЧЗ, Вы пользуетесь?



О существовании льгот на получение информационных услуг 92.3% процентов ответивших на вопросы – известно. Один респондент – не знал. Зато теперь - знает. Вот небольшой пример полезности соцопросов: получение важной информации! А для специалиста ЭЧЗ – задача, чтобы о льготах пенсионерам по возрасту, инвалидам, студентам очных отделений знали ВСЕ! (См. диаграмму 7)

Диаграмма 7.

6. Известно ли Вам о существовании льгот на получение услуг (пенсионерам по возрасту, инвалидам, студентам?)



Заключительным этапом анкетирования стал открытый вопрос о дополнительной услуге ЭЧЗ, в которой нуждаются пользователи. Предложений всего два: [фотопечать](#) и [электронная библиотека](#).

Вывод. Электронный Читальный Зал является очень молодым структурным подразделением библиотеки. Однако за 4 года своего существования заработал непререкаемый авторитет у посетителей библиотеки старанием, компетентностью сотрудников и добрым отношением к людям разных возрастных категорий, и социального статуса.

Он создан предоставлять качественный поиск информации на основе современных компьютерных технологий и средств связи, и с этой ролью прекрасно справляется. Вилючинцы знают о его существовании, знают и о льготных скидках, но бывают и такие, которые слышат эту новость в первый раз. Проблему слабой информированности выявил соцопрос, и с ней мы будем справляться посредством рекламы в СМИ и печатной продукции на Досках Объявлений по улицам и в учреждениях города. Что делается время от времени, но не регулярно. Все информ.услуги в равной мере востребованы пользователями, особенно печать, консультации по работе с ПК и работа в справочно-в правовых базах данных. А Предложения посетителей по поводу новых услуг – *фотопечать и электронная библиотека*, будут приняты во внимание.

В остальном Электронный Читальный Зал своё существование оправдывает. Работает в соответствии с Законом РФ «О библиотечном деле» и с положением об ЭЧЗ. Оперативно и полно обеспечивает пользователей библиотечными и информ. услугами на основе автоматизации процессов в условиях удовлетворённой информационной и технической комфортности.

Отчёт составила  
Специалист по связям с общественностью  
Библиотекарь 2 категории  
Комарова А.Г.